

OGP EUSKADI

Evaluación Plan de Acción 2021-2024



Elaborado por:

Iñaki Buitrón

Julio 2025.

Contenido

1.	Introducción – Alianza para el Gobierno Abierto (OGP)	3
2.	Visión estratégica Plan de Acción 2021 - 2024	4
3.	Metodología de evaluación	7
3.1.	Metodología utilizada	7
3.2.	Marco conceptual	9
4.	Evaluación de los 5 compromisos	10
4.1.	Compromiso 1	11
4.2.	Compromiso 2	12
4.3.	Compromiso 3	14
4.4.	Compromiso 4	17
4.5.	Compromiso 5	19
4.6.	Conclusiones finales – evaluación de cada compromiso	24
4.6.1.	Cumplimiento criterios mecanismo de Revisión Independiente (IRM)	24
4.6.2.	Evaluación transversal de los 5 compromisos	27
5.	Evaluación sistémica II Plan de Acción	30
5.1.	Metodología	30
5.2.	El cambio más significativo	31
5.3.	Desarrollo del Gobierno abierto	32
5.3.1.	Avances en el Gobierno Abierto	33
5.3.2.	Dificultades encontradas	35
5.3.3.	Espacios generados, diversidad de actores	37
5.4.	Puntos fuertes del II Plan de Acción	40
5.5.	Aprendizajes	40
5.6.	Retos a afrontar por el III Plan de Acción	42
5.7.	CONCLUSIÓN	48
	Anexos	49
	Anexo 1. Objetivos y cambios esperados en cada uno de los 5 compromisos	49
	Anexo 2. Informes específicos de cada una de las evaluaciones de los 5 compromisos	53
	Anexo 3. Evaluación Foro Regular y Grupo promotor	53

1. Introducción – Alianza para el Gobierno Abierto (OGP)

La Alianza para el Gobierno Abierto (OGP por sus siglas en inglés) fue fundada en 2011 por un grupo de gobiernos y organizaciones de la sociedad civil que buscaban la manera de **trabajar en unión para atender retos complejos y promover una gobernanza transparente, participativa, inclusiva y responsable**.

La idea básica era que la **colaboración entre gobiernos, sociedad civil y ciudadanía, el intercambio de metodologías innovadoras a nivel global y un enfoque en la implementación de medidas de gobierno abierto concretas y medibles resultarían en gobiernos que trabajan para todas las personas y no solo para las más poderosas**.

Open Government Partnership, una organización de reformadores dentro y fuera del gobierno que **trabaja para transformar la forma en que el gobierno sirve a sus ciudadanos**. La Open Government Partnership se basa en la idea de que un **gobierno abierto es más accesible, más receptivo y más responsable ante los ciudadanos, y que mejorar la relación entre las personas y su gobierno tiene beneficios exponenciales a largo plazo para todos**.

OGP es una asociación amplia que incluye miembros a nivel nacional y local y miles de organizaciones de la sociedad civil. A través de la Asociación, estas poderosas fuerzas trabajan juntas para cocrear planes de acción de dos años con pasos concretos **(compromisos) en una amplia gama de temas**. Este modelo único garantiza que las organizaciones de la sociedad civil o **la participación ciudadana directa tengan un papel en la configuración y supervisión de los gobiernos**. Esta estrategia tiene la oportunidad **de transformar esta energía positiva en cambios de política duraderos para abordar los retos globales, tanto actuales como futuros**. El resultado es una visión renovada de **OGP como una alianza más política, centrada en valores y fundamentada en acciones específicas, métodos innovadores e ideas en favor de gobiernos más abiertos y democráticos que están a la altura de las expectativas de la ciudadanía**.

Los planes de acción son el núcleo de la participación en OGP. **Se crean combinando las fuerzas del gobierno y la sociedad civil, trabajando juntos para definir compromisos ambiciosos en una variedad de temas**.

Euskadi es casi “un pequeño país”, con **gran riqueza de competencias descentralizadas**. Convivimos en proximidad. **La vida y la participación política de la ciudadanía vasca sucede en espacios y momentos que no entienden de límites competenciales o institucionales**.

Esta circunstancia exige revisión y transformación constante. Y la **colaboración interinstitucional es la base sobre la que asentar un modelo de gobierno abierto** que quiere incorporar la experiencia, el conocimiento y las propuestas de la ciudadanía en la acción pública.

Estas características facilitan a nuestra comunidad autónoma **experimentar y testar propuestas** que luego puedan aplicarse en otras ciudades / regiones / países con distintos niveles de desarrollo en gobierno abierto. Un laboratorio de innovación que sirva para mostrar, con hechos, que **una fuerte coordinación interinstitucional fortalece los procesos de cocreación** y asienta una sólida base para el desarrollo de un gobierno y un territorio más abierto.

2. Visión estratégica Plan de Acción 2021 - 2024

El primer Plan de acción 2018-2020 de OGP Euskadi, supuso un gran desafío, que se consideró concluido con éxito. Una muestra de ello fueron los resultados de la evaluación participada realizada:

- ✓ Sobre el **modelo organizativo implantado**: Los 5 grupos y foros que constituyeron OGP Euskadi en el periodo 2018-2020 aprobaron de manera notable en el desempeño de sus funciones (valoraciones medias por encima de 7 puntos/10).
- ✓ Sobre el **grado de ejecución de cada uno de los compromisos**: en líneas generales, se percibió un alto grado de ejecución a lo largo de los 5 compromisos (valoraciones medias por encima de 7 puntos/10)
- ✓ Sobre la **web de OGP Euskadi y la información que proporciona**: 8 de cada 10 participantes conocían los contenidos generales de la web.

La evaluación participada del Plan de Acción 2018-2020 permitió revelar **aspectos de mejora** que nos conducirían a seguir aprendiendo e innovando en la apertura de nuestros gobiernos, y su aplicación a las diferentes políticas sectoriales.

El nuevo Plan de acción 2021-2024 pretendía abrir nuevas líneas de acción basadas en las prioridades ciudadanas que se expresaron a través del formulario abierto que se difundió en el mes de julio de 2020 para el codiseño del plan, y que se resumen a continuación en orden de mayor a menor según el porcentaje de personas que las priorizaron:

1. Un 45,71% priorizaron líneas de actuación relacionadas con el ámbito 1. *Consecuencias sociales / económicas / educativas / inclusión social del Covid19*, y propusieron actuaciones, entre otras, de análisis de impacto y recuperación por el Covid19 y medidas de apoyo a colectivos vulnerables en situaciones de pandemia.
2. Un 35,24% priorizaron líneas de actuación relacionadas con el ámbito 5. *Transparencia y rendición de cuentas de las administraciones en sus actuaciones y toma de decisiones*, y propusieron actuaciones, entre otras, vinculadas con la incorporación de nuevos índices de análisis de la realidad para el diseño de políticas públicas.
3. Un 34,29% priorizaron líneas de actuación relacionadas con el ámbito 10. *Espacios cívicos y empoderamiento ciudadano*, y propusieron actuaciones, entre otras, de generación de procesos y plataformas que se articulen con las personas, analizando las claves que dificultan la implicación ciudadana y buscando medidas prácticas para solventarlas.
4. Un 32,38% priorizaron líneas de actuación relacionadas con el ámbito 2. *Igualdad de género, conciliación, brecha salarial, etc...*, y propusieron actuaciones, entre otras, vinculadas con la promoción de redes de apoyo, empoderamiento y coordinación de profesionales.

Evaluación Plan de Acción 2021-2024

5. Un 30,48% priorizaron líneas de actuación relacionadas con el ámbito 15. *Economía circular y sostenibilidad* y propusieron actuaciones, entre otras, vinculadas con la transición a nuevas relaciones económicas y un modelo social y económico al servicio de las personas y el planeta
6. Un 28,57% priorizaron líneas de actuación relacionadas con el ámbito 6. *Derecho de acceso a la información pública*
7. Un 27,62% priorizaron líneas de actuación relacionadas con el ámbito 11. *Generación de comunidad, trabajo en red, etc...*
8. Un 25,71% priorizaron líneas de actuación relacionadas con el ámbito 12. *Educación: implicación de la comunidad educativa, etc...* y propusieron actuaciones, entre otras, vinculadas con la promoción de un Observatorio de la desigualdad y la segregación en el sistema educativo
9. Un 24,76% priorizaron líneas de actuación relacionadas con el ámbito 13. *Salud: concienciación, datos sobre salud*
10. Un 23,81% priorizaron líneas de actuación relacionadas con el ámbito 14. *Energía: gobernanza, participación en políticas energéticas...*
11. Un 21,90% priorizaron líneas de actuación relacionadas con el ámbito 7. *Brecha generacional, participación de la juventud, etc...*, y propusieron actuaciones, entre otras, sobre envejecimiento activo, edadismo y plataformas de intercambio intergeneracional
12. Un 20,95% priorizaron líneas de actuación relacionadas con el ámbito 16. *Presupuestos participativos, etc...*
13. Un 16,19% priorizaron líneas de actuación relacionadas con el ámbito 9. *Seguridad de la información en las redes sociales, privacidad, etc...*, y propusieron actuaciones, entre otras, sobre los derechos digitales
14. Un 9,52% priorizaron líneas de actuación relacionadas con el ámbito 4. *Memoria Histórica, participación en políticas de Memoria*
15. En otros ámbitos hubo aportaciones relacionadas con la gestión del paisaje, la generación de un marco administrativo para el desarrollo de la co-vivienda, la gestión de la cultura, la seguridad pública, naturaleza y ciencia ciudadana, biodiversidad, medio natural ...



Fuente: Visión estratégica OGP Euskadi. Plan de Acción 2021-2024

Como consecuencia de esta reflexión, se definieron inicialmente los siguientes 5 compromisos a incorporar al Plan 2021-2024¹, con los siguientes objetivos de gobierno abierto a alcanzar a medio plazo:

1. Establecer mecanismos certeros, objetivos y medibles del impacto generado por el COVID19 en la ciudad e identificar y hacer efectiva la adaptación de los servicios municipales a esta nueva situación (durante y post pandemia), modelizando para responder más efectivamente en nuevas situaciones de emergencia desde una filosofía de transparencia y rendición de cuentas.
2. Empoderar a la ciudadanía para que a través de una herramienta accesible pueda comprender el destino de los presupuestos públicos y, en consecuencia, pueda valorar adecuadamente la gestión pública y participar en las políticas públicas más activamente.
3. Generar los conocimientos y habilidades necesarias para que la participación ciudadana se incorpore con plenas garantías en el nuevo modelo de GOBERNANZA PÚBLICA, en el que responsables públicos y ciudadanía puedan colaborar eficazmente en la generación de valor público.
4. Empoderar a la ciudadanía para que a través de una plataforma accesible pueda proponer normas en cualquier nivel institucional, que den respuesta a las necesidades sentidas por los distintos colectivos sociales, orientando así más eficazmente la potestad reglamentaria que tienen los distintos poderes legislativos o ejecutivos.
5. Dar respuesta a las personas mayores desde un modelo abierto de atención on line y oficinas semipresenciales para que impulsen sus proyectos de vida, de acuerdo con sus expectativas, valores, intereses... tanto a nivel individual, o familiar, como colectivo, activando proyectos e iniciativas que les permitan desarrollar sus capacidades y talento, al servicio del bien común (voluntariado, proyectos auto-gestionados, intergeneracionales...) y con un impacto en la comunidad en la que se insertan las oficinas.

Espacios generados.

Los espacios generados para la colaboración durante el Plan de Acción 2021-2024 han sido los siguientes:

- Grupo Promotor: 7 administraciones vascas e Innobasque.
- Foro Regular: 7 administraciones vascas y 1º ciudadanía organizada y no organizada.
- Grupos por compromiso (visión ciudadana, experta e institucional).
- Foros abiertos.

¹ En el anexo 1 se incluye los objetivos, resultados y cambios esperados de cada uno de los 5 compromisos actualizados, incorporando las diferentes modificaciones que se han realizado durante los 4 años

3. Metodología de evaluación

La evaluación final del II Plan de Acción 2021-2024 **OGP Euskadi (Open Government Partnership - Alianza para el Gobierno Abierto)** es una herramienta clave para asegurar la rendición de cuentas, el aprendizaje y la mejora continua en los procesos de gobierno abierto impulsados en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Los principales beneficios a obtener con la evaluación son los siguientes:

1. Transparencia y rendición de cuentas

- Permite demostrar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos, así como del grado de cumplimiento de los estándares de Gobierno Abierto.
- Ofrece a la ciudadanía una visión clara sobre qué se logró y qué no, y por qué.

2. Aprendizaje institucional

- Identifica buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- Ayuda a OGP Euskadi, a las administraciones promotoras, como a otras administraciones vascas y a la sociedad civil a mejorar la formulación y ejecución del III Plan de Acción y de los compromisos a definir.

3. Mejora de políticas públicas

- Revela qué iniciativas fueron más efectivas y cuáles deben repensarse.
- Refuerza la implementación de políticas centradas en las necesidades reales de la población.

4. Fortalecimiento de la participación ciudadana

- Fomenta un diálogo continuo entre las administraciones vascas y sociedad civil.
- Legitima el proceso de gobierno abierto al reconocer la voz de actores no gubernamentales en la evaluación.

5. Impulso a la mejora continua

- Proporciona evidencia concreta para ajustar o rediseñar estrategias en el III Plan de Acción 2025-2028
- Promueve una cultura de mejora basada en datos y evidencia.

3.1. Metodología utilizada

La evaluación del II Plan de Acción 2021-2024, tiene un enfoque participativo, en el que se pretende integrar las visiones y juicios de valor de las 7 entidades promotoras, Innobasque, otros actores gubernamentales, así como la sociedad civil (tanto la organizada como la ciudadanía participante a título individual).

OGP EUSKADI
Evaluación Plan de Acción 2021-2024

La evaluación del II Plan de Acción 2021-2024 se ha dividido en dos niveles:

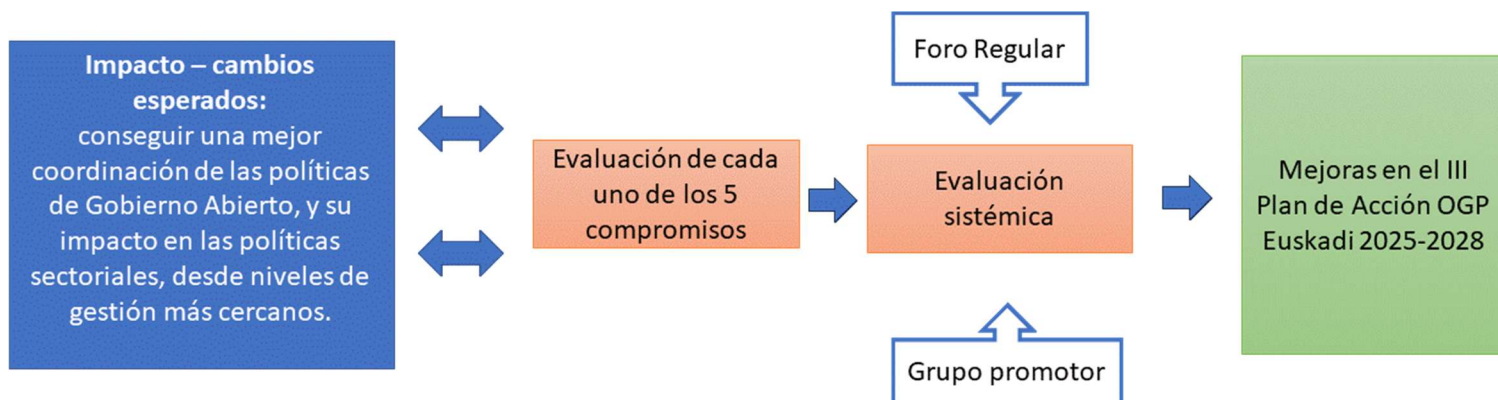
- Evaluación individualizada de cada uno de los 5 compromisos.
- Evaluación sistémica del II Plan de Acción, que incorpore una visión global de los estándares de gobierno abierto establecidos por OGP Local, tanto de los 5 compromisos como de los espacios de participación y cocreación externos a los compromisos.



La evaluación sistémica del Plan 2021 – 2024 debería facilitar el grado de consecución del objetivo de **conseguir una mejor coordinación de las políticas de Gobierno Abierto, y su impacto en las políticas sectoriales, desde niveles de gestión más cercanos.**

Así mismo, sería recomendable que la evaluación sistémica permitiera establecer juicios de valor referentes al grado de consecución de las dos principales mejoras que se habían establecido en el segundo plan, respecto al primero:

- Fomentar en el Foro Regular la participación de actores sociales con mayor capacidad técnica y organizacional para hacer aportaciones significativas al proceso.
- Facilitar una mayor colaboración entre los miembros de la sociedad civil mediante la creación de un foro o espacio de coordinación de estos actores que se reúna en paralelo al Grupo Promotor para analizar posibles propuestas que la sociedad civil puede llevar al Foro Regular.”



3.2. Marco conceptual

La metodología utilizada para evaluar el II Plan de Acción OGP Euskadi se basa en marcos conceptuales que reconocen la complejidad de los sistemas de gobernanza y la necesidad de enfoques adaptativos y multidimensionales. En particular, toma como referencia:

- **Enfoques de evaluación sistémica y teoría del cambio** (Reynolds, 2011; Williams & Hummelbrunner, 2010), que permiten identificar relaciones causales no lineales, dinámicas adaptativas, bucles de retroalimentación y patrones de interacción entre los elementos del sistema.
- **Principios del marco de evaluación de políticas públicas bajo gobernanza abierta**, como lo establece el **Marco de Evaluación de OGP** del Independent Reporting Mechanism (IRM), que promueve una mirada cualitativa y contextualizada de los avances en transparencia, participación y rendición de cuentas.
- **Evaluación orientada al aprendizaje y mejora continua** según el enfoque de Developmental Evaluation (Patton, 2011), especialmente útil en contextos innovadores y con múltiples partes interesadas como los planes de acción de OGP.

4. Evaluación de los 5 compromisos

La evaluación de cada uno de los compromisos incorpora las siguientes fuentes de verificación:



- Análisis documental de información generada durante el periodo de vigencia del plan (por ejemplo, actas, evaluaciones intermedias...).
- Cumplimentación del anexo V², por parte de la persona responsable de cada uno de los compromisos.
- Cumplimiento de los criterios definidos por el mecanismo de Revisión Independiente (IRM),
- Evaluación participativa de actores gubernamentales y sociedad civil en un grupo focal por cada uno de los compromisos.
- Así mismo, aquellas personas que no tenían disponibilidad de acudir al grupo focal, han tenido la oportunidad de participar mediante la cumplimentación de un cuestionario on line.



Respecto a la metodología prevista inicialmente, no ha sido posible triangular la información, contrastando las fuentes de verificación citadas previamente con indicadores de resultado o de impacto. A fecha de la evaluación no había sido posible recopilar dichos indicadores en ninguno de los compromisos. Las principales causas han sido:

- No finalización del compromiso. Al haberse quedado en fases previas, no ha sido factible impactar en las necesidades de la población, y consecuentemente haber podido medir el resultado.
- Falta de recursos (económicos y/o técnicos) para la realización de las mediciones.
- No identificación inicial de los indicadores de seguimiento y evaluación. Para poder realizar una comparativa entre las expectativas y los resultados hubiera sido importante al definir el compromiso establecer los indicadores de seguimiento, tanto los asociados al impacto de las políticas sectoriales a co crear y desplegar mediante la gobernanza colaborativa, como aquellos indicadores asociados al gobierno abierto: participación, transparencia...).

² El anexo V es un documento de evaluación a la finalización del compromiso solicitado por OGP; en el que se pide una valoración respecto al grado de finalización del compromiso, y lecciones de aprendizaje, junto con las evidencias que demuestren las afirmaciones o proposiciones incorporadas al anexo V. Se incluyen los resultados en anexo específico.

4.1. Compromiso 1

Principales resultados alcanzados:

- Identificación de las actuaciones institucionales dirigidas a paliar los efectos de la pandemia.
- Conformación del cuadro de Mando integral.
- Sistematización de la analítica de gestión.
- Definición de un sistema de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Definición de un sistema de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Grado de finalización del compromiso

- *Terminación sustancial.*

Participación y cocreación

El Ayuntamiento como institución vio que era fundamental centrarse en un trabajo de gabinete, aunque se alejara de la filosofía de OGP, ya que era un compromiso muy técnico (por ejemplo, la identificación de indicadores). Esas reuniones tan técnicas provocaron que las personas participantes de la sociedad tuvieran dificultades para seguir las mismas.

Debido a esa exigencia técnica, tanto el ayuntamiento como las personas ajenas al mismo coinciden en que fue difícil implicar a la ciudadanía.

No se han conseguido todos los avances previstos en relación con la cocreación. En función de quiénes vayan participar, convendrían adaptar el diseño para favorecer la cocreación. Debería estar definido el proceso de participación y cocreación desde el principio del compromiso.

Principios de Gobierno abierto

Al ser un compromiso tan técnico dificultó una mayor participación de la ciudadanía.

Respecto a la gobernanza con otras instituciones, el Ayuntamiento de Donostia – San Sebastián sí se puso en contacto con la Diputación Foral de Gipuzkoa con el objetivo de conocer qué experiencia tenían, y cómo se podría enriquecer el plan municipal. A este nivel de emergencias es necesario la participación de los tres niveles. El ayuntamiento identificó los agentes de la administración intervinientes en una emergencia, con una visión de 360°.

Principales conclusiones

Retos – aspectos de mejora

Uno de los principales aprendizajes del proceso que se refleja en la evaluación es que el compromiso ha resultado muy técnico, de ahí las dificultades de incorporar a actores externos de manera sistemática. En el diseño de un compromiso es importante reflexionar adecuadamente de si dicho compromiso responde a un objetivo OGP (que la forma de trabajo ayude a aprender). Va a favorecer el que se pueda compartir el aprendizaje.

Evaluación Plan de Acción 2021-2024

Desde el inicio del proyecto (compromiso), se debería sistematizar cómo se va a incorporar a la ciudadanía (actores) al proceso; y se debería concretar la relación con los diferentes agentes intervinientes.

Sea un proyecto compartible o no con la ciudadanía (participación), sí que debe haber una mayor información a la ciudadanía.

4.2. Compromiso 2

El cambio más significativo

Uno de los cambios obtenidos con el compromiso ha sido ser conscientes de lo que se quiere y para qué. El tema presupuestario depende de departamentos que no tienen la misma sensibilidad de Buen Gobierno que las personas de la administración participantes. Y es un buen camino para implicar a dichos departamentos.

Grado de finalización del compromiso

Se considera entre “*terminación sustancial*”, y “*finalización limitada*”.

Las principales tareas que quedarían pendientes son las siguientes:

- Recopilar datos de algunas administraciones, como algunos ayuntamientos y del Gobierno Vasco (1), así como homogeneización de la información (ver párrafos previos)
- El visor de la herramienta informática a día de hoy no permite visualizar el grado de ejecución presupuestaria (en el primer plan se desarrolló una herramienta en blanco para incorporar en los planes de mandato el grado de ejecución, pero ha tenido escaso desarrollo. Así mismo, en el análisis desarrollado con la ciudadanía, ésta solicitaba más información desagregada.
- Así mismo, no se ha podido implantar la sistemática de seguimiento prevista. Inicialmente se habían identificado los principales indicadores para la medición de los resultados (grado de utilización de la herramienta web: número de usuarios, número de sesiones abiertas, satisfacción de usuarios, etc). Pero, debido al retraso en la implantación del proyecto, en estos momentos no existen los medios para medirlos.

Participación y cocreación

Uno de los grandes hitos del gobierno abierto ha sido el proceso participativo. Se ha desarrollado en 2022 en tres sesiones informativas, con asistencia de 23 personas. Estas personas analizaron varias páginas webs de presupuestos, e imaginan cómo sería una web ideal.

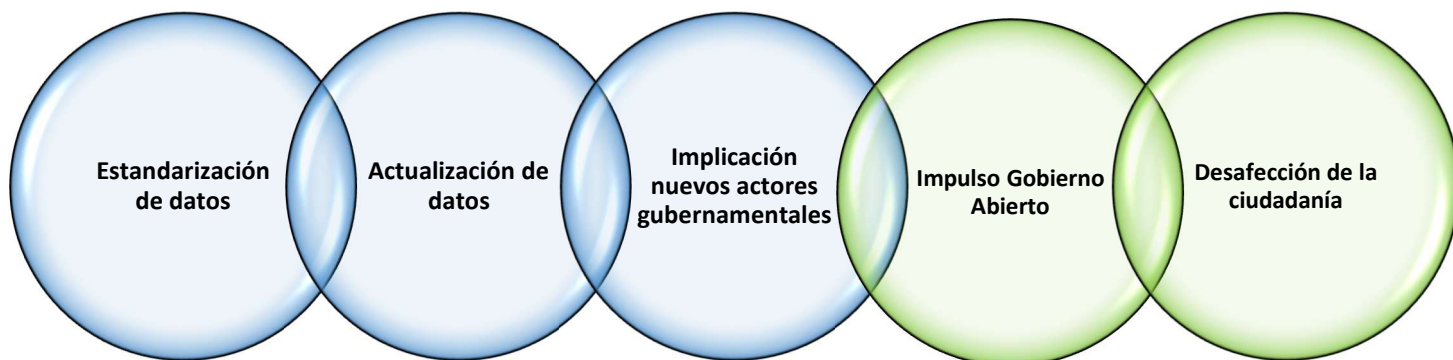
Se ha conseguido una herramienta accesible, que recoge las aportaciones de la ciudadanía.

Principales dificultades

Las principales dificultades para la consecución de los objetivos propuestos han sido los siguientes:

- Los datos presupuestarios de algunas instituciones de la CAE no estaban disponibles y que los datos de las entidades disponibles no estaban estandarizados.
- En cuanto a los datos disponibles, se obtienen de los conjuntos de datos abiertos de la Hacienda Nacional Ministerio y Eustat. En ambos casos, debido a un requisito legal, las entidades locales están obligadas a enviar anualmente los datos presupuestarios de forma estandarizada, si bien, también en este caso, la garantía de calidad está resultando complicada, ya que la actualización de estos conjuntos de datos suele dilatarse en el tiempo por parte del Ministerio de Hacienda y del Eustat. Por ello, la herramienta de visibilización de los presupuestos desarrollada no ofrece datos actualizados a lo largo de todo el año.
- Así mismo existe una heterogeneidad en cuanto a los datos existentes por cada una de las administraciones. Cada una tiene su forma de remitirlos; dificultando la comprensión y la comparación entre administraciones.

Aprendizajes y retos.



Una de las **principales lecciones aprendidas** ha sido la siguiente:

En el análisis realizado para la difusión conjunta de los datos sobre presupuestos se ha puesto de manifiesto la necesidad de disponer de un conjunto unificado y único de datos avanzados a nivel de la CAPV. Los datos obtenidos (de los municipios y de las diputaciones forales no son compatibles y, por otro lado, algunas instituciones públicas vascas han quedado excluidas.



De cara a eliminar las barreras para la obtención y calidad de los datos presupuestarios municipales, se propone para el próximo plan de OGP Euskadi la realización de un proyecto en el ámbito de datos abiertos / open data que abordaría la estandarización y sistematización de los datos de los presupuestos públicos. De esta manera, se mejoraría significativamente la herramienta creada.

De cara a ese nuevo proyecto, los principales retos /aprendizajes a los que dar respuesta serían los siguientes:

- Involucración de los diferentes niveles competenciales de la Comunidad Autónoma Vasca: Gobierno Vasco, diputaciones forales, así como ayuntamientos (se debe ser consciente de que algunos municipios por tamaño y estructura pueden tener dificultades para el suministro de la información presupuestaria en tiempo y forma deseable).

4.3. Compromiso 3

El cambio más significativo

El compromiso era trabajar determinados contenidos dentro de la Open Eskola, y en este caso se han trabajado y definido dos contenidos claves para el buen funcionamiento de la administración de cara a:

- Facilitar los servicios a la ciudadanía (brecha digital).
- Cómo abordar los conflictos éticos por parte del personal de las administraciones (ética pública).

El principal resultado obtenido en ambos proyectos ha sido la reflexión compartida sobre estos dos temas y como resultado final se han elaborado dos guías, cuyos objetivos son los siguientes:

- Incorporar el diseño en los servicios para evitar la brecha digital. Elaboración del procedimiento a seguir a través de la guía
- Usar la guía como ayuda a la digitalización de los servicios.
- Difusión: socialización en las administraciones públicas y ciudadanía (lectura adaptada y fácil para su mejor comprensión).
- Formación.
- Procedimentar los procesos a través de las guías.
- Comprometerse con los objetivos definidos.
- Crear espacios de reflexión sobre ética pública en las entidades.
- Coordinación interinstitucional e interdepartamental.
- Difundir en las redes que participamos: consejo social, foro de asociaciones, GEI, ayuntamientos.
- Cambio cultural: incorporar la perspectiva de la ciudadanía en el diseño de los servicios.
- Incorporar la visión de la ciudadanía a los procesos.
- Voluntad política, mandato.
- Simplificar las herramientas digitales, las aplicaciones y la web (administración)
- Talleres que ayuden a la difusión.

Grado de finalización del compromiso

- *Terminación sustancial*

Factores relevantes que han impactado en la implementación del compromiso:

- Contar con personas expertas en la materia y el apoyo de una secretaría técnica que ayudó en la sistematización y acompañamiento.
- Participación de las personas integradas en el compromiso.

Principios de Gobierno abierto

En el compromiso se ha conseguido involucrar al tercer sector, a la ciudadanía, así como a empresas privadas relacionadas con ambos proyectos. Las personas que han participado se han implicado muchísimo y se ha funcionado como un grupo. Se valora la reflexión compartida interinstitucional e inter-agentes.

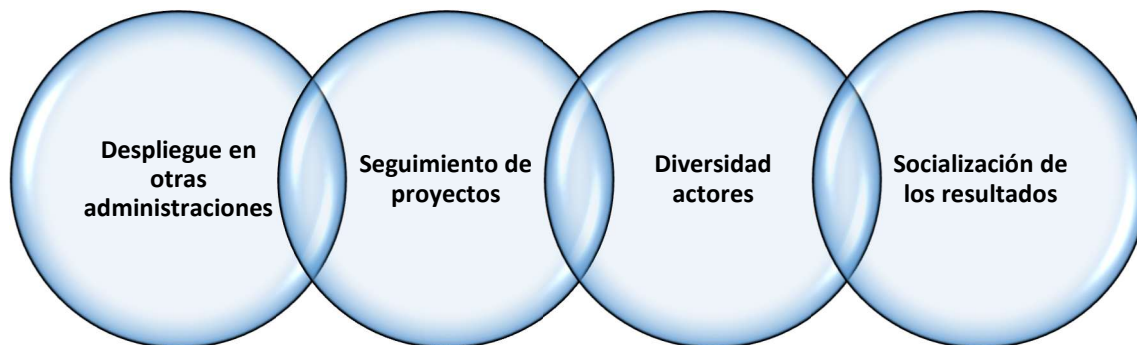
Ha habido continuidad en el proceso. Se ha potenciado la comunicación y el contraste de opiniones.

Participación y cocreación

Respecto al proceso de cocreación, se considera que la retroalimentación ha sido positiva. Las actas e información de las sesiones de trabajo han facilitado la participación y el desarrollo del plan

Principales conclusiones**Principales aprendizajes.**

La reflexión conjunta con el equipo de compromiso en estos dos temas ha ayudado mucho a poner el foco en el origen del problema y no tanto en la responsabilidad de la ciudadanía. Me refiero a que, inicialmente en el caso de la brecha digital, el primer planteamiento del grupo fue la de cómo identificar los elementos que tenía que trabajar la ciudadanía para hacer frente a la brecha digital, por ejemplo, a través de formación, de adquisición de tecnologías,... pero se vio que era más efectivo poner el foco en el diseño de los servicios públicos para que así la ciudadanía no tuviese que hacer nada, dado que eliminar la brecha digital era responsabilidad de la administración y no tanto de la ciudadanía.

Retos, sugerencias de mejora a futuro.

1.-Una vez se han trabajado los elementos que hay que desarrollar y poner en marcha para que se trabaje adecuadamente la ética pública internamente, ahora faltaría poner este proceso en marcha dentro de las administraciones y valorar la adecuación de lo establecido en la guía con la realidad. Será clave que los directores y responsables de la Administración crean en la importancia de la ética pública, para que inviertan en formación, tiempo y herramientas. Para ello sería necesario:

- Concienciación.
- Interiorización.
- Liderazgo, dinamización (acompañamiento).
- Medios organizativos.
- Trabajo en equipo.
- Compartir.
- Ponerlo en práctica.
- Garantizar control y seguridad.

2.- Importancia de hacer un seguimiento de los proyectos, aunque para ellos se necesite un mayor compromiso político. En esta línea se añade que la importancia de un fuerte liderazgo para que tengan éxito los compromisos.

3.- Una de las mejoras debería venir en el diseño de los compromisos; suelen ser muy ambiciosos para el tiempo que se dispone. (aunque se valora como positivo la flexibilidad y la libertad para adaptar el objetivo).

4.- Un reto en relación con el Gobierno Abierto sería ampliar la diversidad de actores, en concreto el poder implicar más a jóvenes y personas mayores. (en el compromiso de “brecha digital estuvo muy activa la asamblea de jóvenes).

5.- De cara a mejorar el gobierno abierto: Fortalecer la presencia social/ciudadana y también la comunicación y socialización del trabajo desarrollado en las diferentes fases (más allá de la página web que es fundamental que se mantenga actualizada).

4.4. Compromiso 4

El cambio más significativo

El cambio más significativo ha sido la actualización de la norma foral de Bizkaia que regula la iniciativa normativa popular en su territorio para facilitar la participación de la ciudadanía a raíz de las conclusiones iniciales de la situación regulatoria del territorio al inicio del compromiso. Si bien se hizo un trabajo de comunicación con ayuntamientos, oficinas de ciudadanía..., pero no se ha presentado ninguna.

Algunas de los motivos por los que no se presentan iniciativas puede ser el riesgo que observa la ciudadanía de que se presenten iniciativas que posteriormente no cumplan los requisitos para poder ser impulsada por la administración correspondiente

Grado de finalización del compromiso

Se considera: ***Finalización limitada***".

Los **principales factores que han podido influir en el grado de desarrollo** han podido ser:

- a) Técnicamente ha sido más complejo de lo previsto (1).
- b) El alto número de elecciones en nuestro entorno (Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos).
- c) Se ha centrado mucho el compromiso en la parte tecnológica, pero para poder llevarlo a cabo es imprescindible desarrollo del proceso.
- d) No se ha podido realizar un testeo (ya que no es fácil encontrar un modelo comparativo válido).

Principios de Gobierno abierto

Uno de los principales cambios en el Gobierno Abierto ha sido la aprobación por parte de la Diputación Foral de Bizkaia de una nueva norma foral que regula la iniciativa normativa popular en su territorio para facilitar la participación de la ciudadanía. Esta norma ha facilitado la presentación de iniciativas directamente a Juntas y no a través de partidos políticos. Si no se hubiera impulsado el compromiso, no se hubiera cambiado la normativa.

OGP Euskadi ha favorecido que se creen grupos de trabajo multinivel para poner en marcha nuevos proyectos. (incluidos la ciudadanía). Ha sido un ejemplo de colaboración institucional (necesaria en el sistema competencial de la CAV).

Participación y cocreación

El compromiso estableció un espacio de diálogo y colaboración constante entre el gobierno, la sociedad civil y otros actores no gubernamentales.

Los principales hitos relacionados con el diálogo y la cocreación³ fueron:

- Investigación con personas usuarias.
- Sesión de personas expertas.
- Cocreación, diseño de las herramientas.

Principales conclusiones

Una de las **principales lecciones aprendidas** es que el objetivo ha sido demasiado ambicioso para enfrentarlo en el periodo establecido inicialmente. Las complejidades técnicas han sido diversas, pero se han obtenido resultados que inicialmente no se habían previsto con la revisión/actualización de algunas de las normas previamente existentes.

De cara al futuro sí se considera importante que se continúe con el compromiso, independientemente de que se haga dentro de OGP (quedaría pendiente de redactar un proceso completo para impulsar las ILP), basándose en la experiencia de la ILP que se puede desarrollar en próximas fechas, e incorporando un seguimiento y monitorización de los resultados y modificando el proceso según se vaya desarrollando.



Aspectos clave a tener para el futuro:

- La experiencia de la ILP actual del Parlamento Vasco, y su impacto real en todos los Ayuntamientos, puede servir de referencia para conocer un proceso completo de ILP y testar el trabajo realizado y pendiente.
- Algunas de los motivos por los que no se presentan iniciativas puede ser el riesgo que observa la ciudadanía de que se presenten iniciativas que posteriormente no cumplan los requisitos para poder ser impulsada por la administración correspondiente. Alguna propuesta entre las personas de la evaluación para poder superar estos recelos podría ser aclarar en la guía las causas por las que no se han admitido algunas iniciativas.
- De cara a las dificultades de interpretación de la normativa del Parlamento Vasco por parte de algunos ayuntamientos, sería recomendable que el Letrado del Parlamento dé respuesta acotada de las dudas que surjan a todos los ayuntamientos.
- Si se decide continuar, será importante de reflexionar hasta dónde se quiere y se puede llegar. Respecto a la comunicación sería necesario concretar qué se transmite a la ciudadanía para que no generen expectativas irrealizables. Se debería profundizar en la comunicación, dotándola de un carácter de "formación", en relación con la importancia de la participación ciudadana, y en el desarrollo de la normativa legislativa... en relación con la naturaleza e implantación de los procesos.
- Para alguna persona de la ciudadanía, uno de los obstáculos para la consecución de los objetivos ha sido el debilitamiento de la participación a medida que se va adelantando.

³ El detalle de los hitos relacionados con la cocreación se recoge en el anexo 2, en el informe específico del 4º compromiso.

4.5. Compromiso 5

El objetivo de ALTXOR, 5º compromiso del Plan de Acción 2021 – 2004 era:

“El diseño, implementación y evaluación de un servicio de atención online (Gobierno Vasco) y 3 oficinas piloto de atención a personas mayores (semipresenciales, alimentadas por el servicio anterior y ensayando distintos modelos de gestión de la atención presencial en la fase piloto), definiendo previamente con la comunidad (organizaciones de personas mayores y que trabajan en su favor), a través de un proceso de participación y codiseño, los medios necesarios para una atención:

- integral y, por tanto, diferenciada de los recursos específicos de cada sistema (salud, servicios sociales, aprendizaje a lo largo de la vida...) pero conectada con ellos;
- especializada, y, por tanto, diferenciada de la que ofrecen recursos dirigidos a toda la población como *Zuzenean* o las oficinas de atención ciudadana, pero conectada con ellos;
- y personalizada, dirigida tanto a personas y familias como a grupos, en relación con proyectos colectivos.

Se pretende, por último, que el apoyo ofrecido sirva de base para que las personas mayores impulsen sus proyectos de vida, de acuerdo con sus expectativas, valores, intereses... tanto a nivel individual, o familiar, como colectivo, activando proyectos e iniciativas que les permitan desarrollar sus capacidades y talento, al servicio del bien común (voluntariado, proyectos autogestionados, intergeneracionales...) y con un impacto en la comunidad en la que se insertan las oficinas”.

En base al codiseño documentado en ALTXOR 7.0 de 2022, el grupo del compromiso considera que se han desarrollado los conceptos de atención integral y personalizada ya que el proyecto incorpora las diversas dimensiones de bienestar (vida plena) y está orientado a impulsar los diferentes proyectos de vida de las personas mayores, adecuándose a sus necesidades, capacidades e intereses.

Grado de finalización del compromiso

Respecto al **grado de finalización del compromiso**, éste se considera de “**finalización limitada**”.



El servicio no se ha implementado hasta 2025, principalmente, por la complejidad del procedimiento administrativo y los requisitos establecidos en el marco del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (Fondos Next Generation), tal y como se ha señalado.

Se implementará en 2025.⁴, aunque con variaciones sobre lo inicialmente previsto que pueden resumirse en dos elementos:

- No ha sido posible, de momento, la implementación compartida del compromiso – que implica compartir y optimizar recursos y generar sinergias entre proyectos ya existentes y liderados por otras Administraciones Públicas. No va a ser

⁴ La licitación del servicio (con el diseño modificado) se publicó en julio 2024 con un presupuesto de 1.533.353,14 euros y el 1 de abril tuvo lugar la firma del contrato.

Evaluación Plan de Acción 2021-2024

posible hacerlo con la intensidad que resulta de un convenio de colaboración, pero será una línea que trabajar.

- No ha sido posible, por tanto, de momento, testar tres modelos de oficinas diferenciales, basados en lógicas de colaboración público-comunitaria y colaboración interinstitucional diferenciadas por Territorio. En todo caso, y con la salvedad anterior, este constituye un elemento sustancial del proyecto a impulsar.

En cualquier caso, el retraso no va a impedir que el servicio vaya a estar operativo y accesible en los tres Territorios y online en la segunda mitad de 2025.

Principios de Gobierno abierto



De los 5 compromisos identificados en el Plan de Acción 2021 – 2024, el 5º compromiso (Altxor) es el que en mayor medida incorpora la visión de OGP Gobierno abierto en cuanto que está orientado al codiseño de políticas públicas

Es el único compromiso que ha conseguido involucrar a una política concreta (Departamento concreto) para abordar las transiciones a las que hace referencia el PCTI2030 (Digitalización, sostenibilidad y reto sociodemográfico) incorporando los criterios de Gobierno Abierto que propone la OGP, ya que desde el punto de vista transformador:

- Representa una innovación institucional (nuevo producto/servicio).
- Incorpora nuevos enfoques o herramientas que antes no existían (digitalización...).
- Implica reformas significativas (cambio percepción social del envejecimiento...).

Altxor y los estándares de Gobierno abierto

Los compromisos de los planes de acción de OGP deberían ser ambiciosos y transformadores.

En cuanto a compromisos ambiciosos:

- Estos deberían ir más allá del “status quo”.
- Deben responder a problemas públicos concretos y tener potencial transformador.
- Se busca que generen un **impacto significativo** en transparencia, participación, rendición de cuentas o innovación tecnológica.

En cuanto a transformadores, un compromiso lo es si:

- Representa un **cambio sustancial** en la forma en que una institución opera o se relaciona con la ciudadanía.
- Introduce **nuevas prácticas, herramientas o normativas** que mejoran el acceso a la información, la calidad de los servicios públicos o la rendición de cuentas.
- Tiene **efectos concretos y sostenibles** en la vida de las personas o en la forma de gobernar.

En la **evaluación** se considera que ALT XOR ha sido **transformador y ambicioso**.



Podemos considerar que el **nivel de ambición y transformación** es muy alto en cuanto:

- Innovación institucional: Introduce un nuevo modelo de atención integral y personalizada para personas mayores, combinando servicios digitales y presenciales.
- Participación ciudadana: Diseñado y evaluado con la implicación directa de organizaciones de personas mayores.
- Impacto social: Aborda desafíos como el envejecimiento activo, la soledad no deseada y la brecha digital.
- Escalabilidad: Prevé su extensión y consolidación normativa hasta 2026.

Participación y cocreación

Los actores no gubernamentales se han incorporado al co-diseño de la política mediante:

- Las organizaciones y personas que componen Euskadiko Adinekoen Batzordea, comisión de la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi en el ámbito de las personas mayores.⁵
- Un proceso de encuesta que ha amplificado la participación de la ciudadanía (600 respuestas).
- El contraste del compromiso en el Foro abierto.



Las asociaciones presentes en la evaluación valoran como positivo el proceso de escucha. Señalan que se han admitido las propuestas (escucha interesada y activa por parte del gobierno) y que cuando no se ha admitido alguna aportación se ha argumentado y explicado por qué.

⁵ La relación completa se puede obtener de la ficha completa del compromiso.

Evaluación Plan de Acción 2021-2024

Respecto a la participación de los tres niveles institucionales de la Comunidad Autónoma Vasca, a través de OGP todas ellas han sido informadas desde el inicio del proceso de codiseño.

Las diputaciones forales mostraron interés al inicio, pero finalmente no participaron en el proceso de codiseño, a diferencia de los Ayuntamientos de las 3 capitales, con las que se han realizado contrastes en diversos momentos del proceso, aunque con intensidad diversa (menor, en el caso de Bilbao).



Las personas de la administración ponen en valor el Gobierno Abierto. Según su opinión estos proyectos de codiseño podrían ser más ágiles si no hubiera colaboración con otros actores, pero gracias a la misma aumenta el compromiso. En todo caso, también señalan, si los procesos se alargan se ven afectados por los cambios en los órganos de gobierno de las instituciones y organizaciones, tras elecciones u otros procesos internos.

Principales conclusiones

Lecciones de aprendizaje.

1.- Prever las dificultades para licitar iniciativas que se basan en modelos de colaboración público-social y de base interinstitucional. Los instrumentos actuales dificultan vehiculizar con fondos públicos nuevas formas de hacer y de abordar retos compartidos. En este caso, los condicionantes de la licitación, derivados de la financiación por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, han modificado sustancialmente el diseño realizado con la sociedad civil, han impedido la formalización de convenios entre administraciones y han retrasado la implementación de ALTXOR.

Podría ser interesante incorporar en el diseño de compromisos acciones que busquen minimizar los riesgos de no implementación: identificación de potenciales barreras (también administrativas) para el desarrollo de las políticas o proyectos, gestión de riesgos y contingencias, prototipo mínimo para implementación, etc.

2.- Una fortaleza de esta iniciativa, en su desarrollo actual, es el codiseño de políticas públicas con las personas destinatarias de las mismas. En este caso, existía además un déficit de políticas públicas con personas mayores autónomas, que conecta esta iniciativa con otras dos, ya puestas en marcha (en un marco diferente a MRR) y todas ellas diseñadas con Euskadiko Adinekoen Batzordea: Altxor 7.0, Bizitza Betea (capacitación para la vida plena de las personas mayores) y Helduak Zabaltzen (transformación de los centros sociales de mayores).

El diseño de políticas con las personas mayores, haciendo efectivo el ejercicio del derecho de las personas destinatarias a participar en las políticas públicas que les afectan en todas sus fases (principio de diálogo civil que reconoce, en su artículo 7, la ley 12/2016, del Tercer Sector Social de Euskadi): a) enriquece los procesos y los resultados, mejorando el diseño de las políticas públicas; b) posibilita su participación efectiva en la construcción de políticas públicas; c) les empodera y mejora la articulación público-social y la percepción que la ciudadanía tiene del sector público y de su relación con la política, comprobando su capacidad de incidencia. Al mismo tiempo, la cooperación público-social, implica que los procesos de largo alcance se adapten a cambios que hemos vivido tanto en las administraciones públicas (cambio de gobierno, reestructuración de Departamentos) como en la gobernanza de las organizaciones y redes del tercer sector social.

Evaluación Plan de Acción 2021-2024

3.- Uno de los factores claves que influyen en la motivación y participación de los diferentes actores es la comunicación desde las personas responsables del compromiso: si bien no siempre es factible incorporar todas las aportaciones, es fundamental que se explique el por qué no de la decisión tomada, como se ha hecho a lo largo de este proceso.

Es clave, por tanto, que exista una comunicación fluida entre las partes y que exista también una participación efectiva y, consecuentemente, un impacto de las aportaciones realizadas, ofreciendo feedback a las y los participantes sobre el mismo, salvando momentos clave como el del proceso de contratación del servicio codiseñado, ya que es del todo imposible compartir con terceros, ajenos a la administración contratante, el diseño de los pliegos de contratación.

Estos son aspectos importantes para seguir avanzando en el codiseño de políticas públicas aplicado también a servicios que impulsa el sector público o de su responsabilidad. Y en este sentido, este compromiso 5, supone un paso adelante.

Retos de futuro

- Uno de los grandes retos es la **coordinación con el resto de las administraciones**, en particular con los Ayuntamientos, para el desarrollo y articulación de ALTXOR con otros servicios ya sean especializados en el trabajo con las personas mayores o universales.

Así mismo es importante dar a conocer a la ciudadanía a cuáles de los diferentes recursos existentes puede acudir según lo que busque: información, orientación, acompañamiento personalizado, desarrollo de proyectos colectivos con impacto en la comunidad, etc.

Más allá de esto, es fundamental que desde ALTXOR se genere efectivamente un valor añadido a los servicios ofrecidos por terceros (oficinas de atención ciudadana, centros sociales para personas mayores, etc.) y, al mismo tiempo, que partan de esta oferta ya existente, sin sustituirla, si no, muy al contrario, dándola a conocer y potenciándola.

El núcleo del servicio, presencial y online, de ALTXOR y lo que lo identifica o caracteriza no es la información, ni la realización de trámites administrativos, ni la oferta de actividades..., sino el acompañamiento personalizado para el despliegue de los proyectos vitales (personales, familiares, colectivos) de las personas mayores.

- Otro reto es incluir **proyectos intergeneracionales**, que vayan más allá de promover actividades en las que participen personas de distintas generaciones, e impliquen incidir en objetivos transversales a jóvenes y mayores como la prevención y abordaje de las soledades no deseadas o el impulso de la solidaridad intergeneracional.
- Trasladar los aprendizajes de Altxor, Bizitza Betea y Helduak Zabaltzen, y el enfoque de vida plena e impulso de la participación social de las personas mayores al ámbito residencial, entendiendo que las personas continúan desplegando su proyecto vital en comunidad también en ese ámbito, como se ha señalado.

4.6. Conclusiones finales – evaluación de cada compromiso

4.6.1. Cumplimiento criterios mecanismo de Revisión Independiente (IRM)

La valoración de los diferentes criterios del Mecanismo de Revisión Independiente (IRM) han sido los siguientes:

	Compr 1	Compr 2	Compr 3	Compr 4	Compr 5
1. Grado finalización del compromiso	Sustancial	Limitada / sustancial	Sustancial	Limitada	Limitada
2. Relevancia para los valores de OGP. Nivel de alineación con:					
Acceso a la información	Medio	Bajo.medio	Medio-alto	Alto	Alto
Participación ciudadana ⁶	Bajo	Media-baja	Media bajo	Media	Media
Rendición de cuentas	Medio	Alto	Bajo-medio	Medio	Bajo
Tecnología e innovación para la transparencia y rendición de cuentas	Bajo	Medio - alto	Bajo - medio	Medio	Medio
Responde a problemas públicos concretos y tener potencial transformador.	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto

⁶ Como se especifica en el bloque de “evaluación sistémica”, si bien hay diferentes puntos de vista respecto al número de personas participantes en los diferentes compromisos y espacios, sí que hay unanimidad en que hubiera sido más adecuada una mayor representación y diversidad.

3. Impacto potencial del compromiso en la mejora de la gobernanza pública	Menor	Menor	Menor-moderado	Moderado	Transformador
4. En qué medida cada uno de los compromisos,					
Representa : a) una innovación institucional b) una mejora marginal	Mejora marginal	Mejora marginal	Una innovación institucional (*) <i>Si posteriormente se puede escalar a otras áreas y administraciones</i>	Una innovación institucional	Una innovación institucional
Implica a) reformas significativas b) simplemente ajustes operativos?	Ajustes operativos	Ajustes operativos	Ajustes operativos	Reforma significativa	Reforma significativa
Puede escalar a otros ámbitos o niveles de gobierno (Bajo, medio, alto)	Bajo	Medio (<i>depende de otras áreas como Hacienda</i>)	Medio (<i>dificultades por los recursos que requiere</i>)	Medio (<i>depende de compromiso político 100%, la dificultad técnica es abordable</i>)	Medio - alto (<i>puede estar sujeto a acuerdo institucional, mantener o no el nuevo servicio</i>)
Tiene condiciones para mantenerse en el tiempo (Bajo, medio, alto)	Bajo	Medio (<i>depende de otras áreas como Hacienda, y del compromiso de las entidades forales y locales de la CAV</i>)	Medio (<i>es intensivo en compromiso y dedicación</i>)	Medio – alto (<i>depende de compromiso político 100%, la dificultad técnica es abordable</i>)	Alto (<i>puede estar sujeto a acuerdo institucional, mantener o no el nuevo servicio</i>)
Contribuye a resolver un problema público importante	Medio	Bajo	Bajo – medio (<i>especialmente en lo referido a la brecha digital</i>)	Medio	Alto (<i>fundamentalmente por el nivel de envejecimiento de la población vasca</i>)

OGP EUSKADI
Evaluación Plan de Acción 2021-2024

Ha respondido a demandas sociales identificadas en el proceso de consulta	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio
---	------	------	-------	-------	-------

4.6.2. Evaluación transversal de los 5 compromisos

A continuación, se recoge de manera resumida las conclusiones de la evaluación de cada uno de los compromisos citados previamente.

1. Grado de avance hacia el gobierno abierto.

- Compromiso 1 (Observatorio COVID19): Si bien hubo un progreso técnico notable, no se logró un impulso significativo del gobierno abierto debido a la naturaleza técnica del compromiso. El enfoque fue institucional e interno.
- Compromiso 2 (Visualización presupuestaria): Buen desarrollo de herramienta técnica, pero baja integración ciudadana y disparidad en los datos entre instituciones. El principal hándicap del mismo es la dependencia de otras unidades o áreas de la administración como Hacienda, y la necesidad de homogeneizar la información presupuestaria.
- Compromiso 3 (Open Eskola): Fortalezas en cocreación de materiales, especialmente con enfoque en brecha digital y ética pública, aunque con participación desigual en los dos enfoques (Se logró involucrar al tercer sector y a la ciudadanía).
- Compromiso 4 (Herramienta para ILP): Proceso incompleto; se valoran avances regulatorios y la voluntad de habilitar mecanismos (El cambio más significativo ha sido la actualización de la norma foral de Bizkaia para facilitar la participación ciudadana en iniciativas normativas), aunque no se ha consolidado aún.
- Compromiso 5 (ALTXOR): Más ambicioso e integral: Este compromiso fue el que en mayor medida incorporó la visión de Gobierno Abierto de OGP al estar orientado al codiseño de políticas públicas. Representa una innovación institucional e incorpora nuevos enfoques y herramientas. La ciudadanía y organizaciones no gubernamentales se incorporaron al codiseño de la política a través de la comisión Euskadiko Adinekoen Batzordea.
Avances sustantivos en codiseño y enfoque de vida plena, pero pendiente de implementación completa.

2. Principales aprendizajes por compromisos.

- **Compromiso 1:** Se aprendió que la tipología de compromiso técnico dificultó la implicación ciudadana, y que los procesos de cambio con son difíciles y requieren más tiempo, recursos y un proceso sostenible. Es fundamental definir un sistema de relación con la ciudadanía desde el principio.

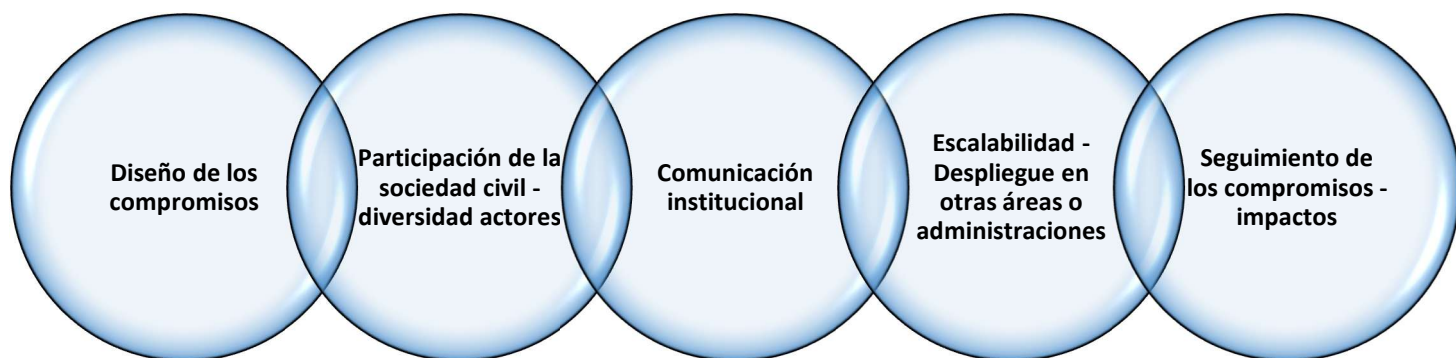
- **Compromiso 2:** Se identificó la necesidad de disponer de un conjunto unificado y único de datos avanzados a nivel de la CAPV para la difusión conjunta de presupuestos, ya que los datos de municipios y diputaciones forales no son compatibles y algunas instituciones han sido excluidas. Se reconoció la importancia de un impulso y compromiso político interdepartamental y transversal para superar barreras en la obtención y calidad de datos.
- **Compromiso 3:** Se aprendió la importancia de poner el foco en el diseño de los servicios públicos para evitar la brecha digital, en lugar de centrar la responsabilidad en la ciudadanía. Se destacó la necesidad de un fuerte liderazgo para el éxito de los compromisos y la importancia de un seguimiento de los proyectos.
- **Compromiso 4:** Se aprendió que el objetivo fue demasiado ambicioso para el período establecido. Las complejidades técnicas fueron mayores de lo previsto.
- **Compromiso 5:** Se deben prever las dificultades para licitar iniciativas basadas en modelos de colaboración público-social e interinstitucionales, ya que los instrumentos actuales dificultan la canalización de fondos públicos para nuevas formas de abordar retos compartidos.

3. Puntos fuertes en el desarrollo de los cinco compromisos.

- Un fuerte liderazgo facilita la consecución de los resultados previstos.
- **Es relevante la colaboración interinstitucional:** En varios compromisos se reconoció la importancia en los resultados de la gobernanza colaborativa y coordinación entre los diferentes niveles de gobierno (Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos).
- La flexibilidad y adaptación de los compromisos a lo largo del tiempo permitió enfoques más realistas y útiles.
- Las dinámicas de participación son más efectivas cuando hay estructuras previas de confianza y diálogo (ej. Mesa de Diálogo Civil).
- La incorporación de aprendizajes de otros proyectos fortaleció algunos compromisos.

4. Retos del futuro

De la evaluación individualizada de cada uno de los cinco compromisos se identifican unos retos comunes a los diferentes compromisos⁷:



⁷ Estos retos se han incorporado a la Evaluación Sistémica

5. Evaluación sistémica II Plan de Acción

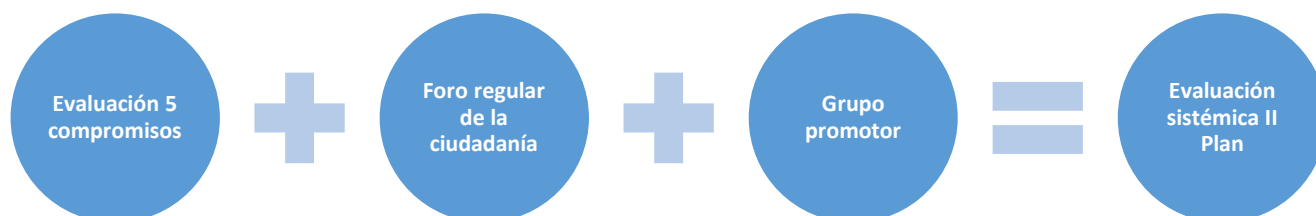
La evaluación sistémica del II Plan de Acción OGP Euskadi tiene como finalidad **analizar de manera holística y estructurada el desempeño del plan en relación con sus objetivos, componentes, actores involucrados y el entorno institucional en el que se implementa**. Este enfoque permite comprender la dinámica interna del sistema de gobierno abierto, sus interdependencias, retroalimentaciones y posibles puntos de disfunción o mejora.

Mediante el uso de herramientas analíticas propias del enfoque sistémico, la evaluación busca:

- Examinar la coherencia entre los compromisos asumidos y las capacidades institucionales disponibles;
- Identificar dificultades, palancas, sinergias y efectos no previstos (positivos o negativos) en la implementación;
- Evaluar la eficacia de los mecanismos de gobernanza, participación y seguimiento adoptados;
- Generar evidencia para la mejora continua de los procesos de cocreación, ejecución y evaluación;
- Fortalecer la sostenibilidad y escalabilidad de las iniciativas de gobierno abierto mediante aprendizajes sistémicos.

En suma, esta evaluación permite no solo medir el cumplimiento formal de los compromisos, sino también **valorar su integración en el sistema institucional, su impacto en la apertura gubernamental y su capacidad para inducir transformaciones estructurales en la cultura administrativa y la relación Administraciones vascas - sociedad**.

5.1. Metodología



El objetivo último de la evaluación del II Plan de Acción, no era exclusivamente disponer de juicios de valor de lo acontecido durante el plan finalizado, y la identificación de aprendizajes por cada uno de los compromisos, sino el tener una visión sistémica de los últimos cuatro años que permitiera incorporar mejoras al III Plan de Acción.

Durante la evaluación de cada uno de los compromisos se ha puesto en evidencia cierta asincronía entre la visión de la sociedad civil, y de los actores gubernamentales. Por ello, a diferencia de la metodología seguida para evaluar de manera individual cada uno de los cinco compromisos, para obtener conclusiones sistémicas y los principales retos / barreras a superar durante el III Plan de Acción, se ha considerado clave el realizar la evaluación de manera independiente entre los dos grandes grupos de actores: la sociedad civil y la administración.

La evaluación comenzó con un grupo focal, donde participaron 4 personas del foro regular de la ciudadanía. Posteriormente se realizó una reunión del grupo promotor en el que intervinieron 13 personas pertenecientes a la administración; una vez realizada una primera valoración, analizaron las conclusiones de la evaluación del Foro Regular de la Ciudadanía, y así poder determinar los retos del futuro III Plan de Acción OGP Euskadi.

5.2. El cambio más significativo

¿Cuál ha sido el cambio más significativo del II Plan de acción en relación con un Gobierno más abierto?

A continuación, se indican los cambios más significativos del II Plan de acción, pero previamente es importante tener presente que el inicio del plan coincidió en los años iniciales con los efectos del COVID. Más allá de la dificultad para las reuniones, es relevante indicar que las propias administraciones que integran OGP Euskadi estaban en esos momentos centrando los esfuerzos en aspecto de urgencia máxima, pudiendo quedar otros procesos en segundo plano.

Los tres cambios más significativos del II Plan de acción en relación con un Gobierno más abierto han sido:

- Refuerzo a la coordinación institucional multinivel (en la relación entre Gobierno Vasco, las diputaciones y los ayuntamientos).
- **La escucha activa** que se ha tenido con las personas que conformaban los grupos de trabajo ha facilitado en más de un compromiso que se hayan producido **modificaciones en la intencionalidad y en el enfoque, y en consecuencia una adaptación a** las necesidades o posibilidades de alcanzar resultados positivos (Un Gobierno Abierto debe saber escuchar, analizar y atender las propuestas que se reciban).
- Este plan ha querido avanzar en la rendición de cuentas y en la transparencia, temas que son puentes para una mayor relación entre la AAPP y la ciudadanía.
- Este Plan ha tratado de **transversalizar los principios y procesos del Gobierno Abierto a política sectorial (compromiso Altxor).**

Esta visión del cambio más significativo no es compartida por todas las personas participantes en el Foro Regular por parte de la ciudadanía, en el que algunas personas tienen una visión diferente:



“El segundo plan es una marcha atrás con respecto al primero. Ha habido poca ambición, poca transformación. Ha generado una desilusión en gente que participó activamente en el primer plan y que luego se ha desenganchado porque no ve fuelle ni punch. Y por otro lado se ha avanzado en guías, manuales,que no se sabe si se usan, no se usan, su utilidad.....No se ha generado un vínculo entre la sociedad civil y administraciones ni creo que tampoco relaciones interinstitucionales más allá de las que ya había”.



Si bien el escaso número de personas participantes en el grupo focal del Foro Regular puede poner en entredicho la validez de estas afirmaciones, si que ese número tan reducido corrobora, en parte, esa cierta desafección que se ha identificado durante el II Plan de Acción.

5.3. Desarrollo del Gobierno abierto

Open Government Partnership, (o Alianza para el Gobierno Abierto) busca **impulsar gobiernos más transparentes, participativos, responsables e inclusivos**. Su objetivo es fortalecer la democracia y mejorar la calidad de vida de las personas a través de reformas concretas y colaborativas.

Un gobierno será más abierto en cuanto sea capaz de generar redes de colaboración y aprendizaje, se fomenta la participación y la cocreación, así como en cuanto mejore la coordinación de las políticas de Gobierno Abierto para conseguir impactos en las políticas sectoriales.

A continuación, se detallan los principales avances que se han producido en el Gobierno Abierto durante el II Plan de Acción OGP Euskadi. En algunos de ellos se han encontrado ciertas asincronías entre la visión de los actores gubernamentales, y algunas personas participantes de la sociedad civil, bien en los diferentes compromisos bien en el Foro Regular.

5.3.1. Avances en el Gobierno Abierto

1. Coordinación institucional multinivel e interagentes

Uno de los logros más relevantes del II Plan de Acción ha sido el **refuerzo de la coordinación entre niveles de gobierno** (Gobierno Vasco, diputaciones y ayuntamientos), una meta clave en la implementación del II Plan de Acción. Esta coordinación no solo se ha afianzado, sino que ha permitido **homogeneizar enfoques**, comprender mejor las realidades de cada entidad y **articular estrategias comunes** en torno al Gobierno Abierto.



Si bien las entidades impulsoras de los diferentes compromisos han participado en los dos planes de acción, este segundo plan ha permitido colaborar con entidades locales con los que habitualmente no hay relación.

Para fomentar la **gobernanza colaborativa** es importante tanto la predisposición de las diferentes instituciones, así como la **implicación de la sociedad civil**. Ha habido pocas sesiones con la sociedad civil, y ésta siente que el espíritu ha desaparecido. Así mismo la sociedad civil considera que la ausencia de retroalimentación de los resultados del I Plan genera una desilusión entre las personas y entidades participantes.



Independientemente de otros obstáculos citados posteriormente en relación a la participación de la ciudadanía, convendría tener en cuenta que el inicio del II Plan de Acción OGP Euskadi coincidió con los efectos del COVID, que limitó las reuniones presenciales.

Una de las reflexiones que surgieron durante la evaluación fue la existencia o no de cultura de participación en el País Vasco. Hubo discrepancias al respecto. Algunas de las opiniones vertidas fueron



Opiniones favorables:

- Cuando se llama para determinados proyectos, sí que se responden las personas implicadas (por ejemplo, Bultzatu 2050).
- En Euskadi hay participación social, lo cual se evidencia en el nivel de asociacionismo existente en la comunidad autónoma, pero no se impulsa tanto la participación institucional.



Opiniones menos optimistas

- En la ciudadanía no hay cultura de participar en las decisiones políticas importantes.
- En el ámbito social sí que existen más espacios. (Consejo de Inclusión, Mesa Civil...); pero cree que la sociedad civil tampoco es muy proactiva).

2. El Gobierno Abierto en el diseño de las políticas públicas

El plan logró **integrar los principios de Gobierno Abierto (participación, transparencia, innovación) en políticas sectoriales**, en concreto en el quinto Compromiso **ALTXOR**. Éste incorpora este enfoque en políticas dirigidas al envejecimiento.

Además, se destaca la **generación de redes de aprendizaje**, un resultado emergente de los compromisos, que favorece la mejora continua y el intercambio de buenas prácticas entre entidades y actores.

3. Espacios de cocreación

Aunque limitados en número, se han generado **espacios efectivos de cocreación con la ciudadanía**, donde su participación tuvo impacto real en la formulación y reformulación de alguno de los compromisos.

La **escucha activa** ha sido una práctica valorada dentro de los grupos de trabajo, ya que permitió adaptar el enfoque de los compromisos a las necesidades identificadas y a las posibilidades reales de generar cambios positivos.

Incluso en condiciones adversas (como las impuestas por la pandemia), **se logró sostener procesos de cocreación**, lo que demuestra un aprendizaje organizacional y una resiliencia importante. La **involucración del tercer sector y ciudadanía** ha reforzado la legitimidad y diversidad de algunos de los compromisos.



- Ejemplo de cocreación con la participación de la ciudadanía ha sido el cambio de enfoque del tercer compromiso, en el que se detecta la importancia de poner el foco en el diseño de los servicios, y no tanto en lo que tiene que hacer la ciudadanía para superar la brecha digital.
- Ejemplos de aprendizaje por la participación de diferentes entidades públicas ha sido las aportaciones del Ayuntamiento de Gasteiz en el segundo compromiso.



Una de las dificultades que identifica la ciudadanía para impulsar la cocreación es la no disponibilidad de medios o recursos para posteriormente desplegar las acciones, Limita su participación al aporte de ideas.

4. Herramientas, guías y plataformas tecnológicas

Algunos de los compromisos han apostado por la **generación** de herramientas concretas que facilitan la participación y la rendición de cuentas. Entre ellas destacan **guías metodológicas, plataformas digitales o cuadros de mando**, que permiten ser escalables a otras administraciones.

Una experiencia significativa fue el **Compromiso 2**, donde se desarrolló una herramienta accesible que incorporó aportaciones de los participantes (incluida la ciudadanía), y que **mejora la transparencia** y la rendición de cuentas de las administraciones de la Comunidad Vasca.



Respecto a los productos finales y el posterior uso de los mismos, durante la evaluación surgieron dos aportaciones:

- En alguno de los compromisos las personas de la sociedad civil desconocían cuál había sido el resultado final del mismo.
- Despliegue de las guías: Una de las dudas que surge en el Foro regular es si el hecho de quedarse en guías, y posteriormente no ejecutarse (por ejemplo, OPEN ESKOLA del I plan de acción, puede ser por limitaciones presupuestarias, y/o por el tipo de licitación para la contratación de los servicios que requiere el posterior plan de acción.

5.3.2. Dificultades encontradas

A pesar de los avances se han encontrado algunas barreras que han dificultado el impulso del Gobierno Abierto. Las principales han sido las siguientes:

1. Participación ciudadana

Uno de los principales desafíos ha sido la **asimetría en la participación entre instituciones y sociedad civil**. Aunque se impulsaron espacios participativos, estos han estado marcados por una **mayor presencia de la administración** en buena parte de los compromisos, lo que ha limitado el protagonismo de la ciudadanía y otros actores sociales.

La **mayor parte del diseño, decisión y ejecución** de compromisos ha recaído en las administraciones públicas, mientras que la ciudadanía ha sido convocada mayormente en fases consultivas o informativas, no decisorias. En varios compromisos, la participación fue débil y **no se logró consolidar una cultura de colaboración efectiva y horizontal**.



Varios participantes percibieron los foros como espacios diseñados más para legitimar decisiones predefinidas que para incidir en ellas. Esta falta de transparencia en la toma de decisiones debilitó el vínculo entre las instituciones y la ciudadanía.

Una barrera que se ha citado por varias personas ha sido la **escasa devolución de información a la ciudadanía y actores sociales** respecto a cómo se han incorporado (o no) sus aportaciones. Esto ha afectado la confianza en el proceso y ha generado **una creciente desafección** entre quienes inicialmente se involucraron con expectativas de transformación. Se echa en falta una explicación de las razones por las que no se admiten algunas sugerencias o propuestas de la ciudadanía.

Enfoque técnico: Algunos compromisos adoptaron una perspectiva excesivamente técnica o digital, lo que restringió la comprensión y la capacidad de participación efectiva por parte de la ciudadanía. Esto supuso una barrera estructural, ya que muchas personas no pudieron aportar, comprender o sentirse parte del proceso.



Algunas otras causas que han incidido en una menor participación de la sociedad civil han sido:

- Tiempo requerido, necesidad de conciliar con la actividad profesional y personal.
- Falta de sistemáticas o apoyos externos que facilitaran la participación en las reuniones con la administración.

2. Compromisos orientados al diseño de políticas

Uno de los objetivos de OGP – Gobierno Abierto es impulsar la participación en el diseño y monitorización de las políticas para abordar con mejor eficiencia los retos cada vez más globales y complejos, tanto actuales como futuros, mediante compromisos transformadores. Exceptuando el 5º compromiso ALTXOR, el resto no han estado tan enfocados a la cocreación en el diseño de políticas públicas sectoriales. La visión tanto de los actores gubernamentales como de la sociedad civil participante en la evaluación es que, por regla general, durante la vigencia del II Plan de Acción no se evidencia que se esté consiguiendo impulsar la gobernanza colaborativa con la sociedad civil en las diferentes políticas sectoriales. Existe miedo a salir de la zona de confort, e impulsar la relación con otros departamentos e impulsar la participación. Esta suele quedar reducida al cumplimiento de lo exigido por las diferentes normativas, a cumplir el expediente.

Algunos de los factores que pueden estar influyendo en un no impulso de la gobernanza colaborativa por parte de las instituciones son:

- No transversalidad en la administración, ámbito competencial de cada departamento. Supone un freno para la participación institucional.

- La gobernanza colaborativa requiere de más tiempo para desarrollar las políticas; y si la administración no visibiliza las ventajas, tiende a impulsarlas directamente.
- Falta de liderazgo.
- Las instituciones tienen miedo de que sean vinculantes las propuestas y decisiones de la ciudadanía. Deberían ser conscientes de que no tienen que ser obligatorias, si bien es importante que se explique el motivo por el que no se llevan a cabo.
- Para las administraciones que han impulsado los compromisos, más de uno lo ha visto como un compromiso.

3. Otras limitaciones

Una de las limitaciones para el despliegue de algunas de las guías u otros proyectos ha sido la dificultad de poder disponer de **presupuestos cuya ejecución dependía de diferentes administraciones**.

Además de la participación de la ciudadanía (ver apartado específico), una de las barreras concretas que se han identificado en este segundo plan es que OGP es un espacio muy personalista, es decir, su impulso depende de personas muy concretas en las diferentes administraciones. Si estas personas no pueden dedicar todo el tiempo necesario, el impulso de OGP se diluye un poco. Un aprendizaje de los últimos cuatro años es conseguir que la responsabilidad no sea de una única persona, sino de dicha administración.

5.3.3. Espacios generados, diversidad de actores

A. Espacios generados

Los principales espacios generados para la gobernanza colaborativa y la cocreación en el II Plan de Acción OGP Euskadi han sido los siguientes:

- Espacios para los compromisos.
- Grupo Promotor.
- Foro Regular.
- Foro abierto.

Grupo promotor

El grupo promotor del II Plan de Acción mantiene la continuidad del primer plan. Y ha funcionado bien. Aun así, en la evaluación se indica el esfuerzo tanto económico y humano del grupo ya que en los dos planes las entidades tractoras han sido siempre las mismas. Se percibe ciertas desigualdades en el impulso de los diferentes compromisos, en cuanto que determinadas administraciones (personas) son las que realizan el esfuerzo tractor, y otras han estado más realizando actividades de apoyo. Convendría conseguir el compromiso de mayor implicación por parte de otras administraciones.

Foro Regular / Foro abierto.

Las personas civiles del Foro Regular llevan mucho tiempo en dicho foro; es una “sociedad civil” que normalmente suele estar siempre en diferentes foros.

Una de las dificultades que se detecta para el buen funcionamiento del Foro Regular es la percepción por la ciudadanía (y por alguna persona del grupo promotor) que la administración acude a dichos foros con el objeto de realizar “descargos” de sus actividades, no tanto para favorecer la participación.



Con el objeto de reducir dichas barreras, durante este segundo plan de acción se impulsó una asistencia técnica que, mediante trabajos previos, permitiera una mayor interacción de la ciudadanía en los foros.

Con el objeto de favorecer la participación en los foros al principio se realizó una apuesta por generar redes que pudieran involucrar al resto de sus miembros y favorecer su participación, si bien surgen las dudas de si esas entidades tenían capacidad de movilización.



Durante el segundo plan se han realizado entre una y dos reuniones anuales del Foro regular. Una recomendación para el buen funcionamiento de las sesiones es la existencia de un cronograma anual que permita agendar los calendarios, así como, una planificación, para que se pueda preparar las diferentes temáticas,

Participación ciudadanía en los compromisos

En función del compromiso no existe unanimidad respecto al grado de participación de la ciudadanía, bien en cuanto a número, bien en cuanto a una representación adecuada. Si bien en alguno se indica que el número ha sido adecuado y en otros escasa, sí que hay cierta unanimidad en que la representación (diversidad) no ha sido la suficiente.

El modelo ayuda a la participación de las personas que participan en los compromisos, pero es importante que la ciudadanía se sienta implicada.

Uno de los grandes retos del futuro plan de acción de OGP Euskadi es involucrar a la sociedad.



Respecto a la participación, existe unanimidad en cuanto que las reuniones presenciales favorecen la misma, la implicación y motivación, así como la generación de redes y la cocreación⁸. (aunque las reuniones virtuales facilitan la participación de personas ubicadas en diferentes municipios).

La generación de redes facilita identificar nuevas necesidades de la ciudadanía.

Participación e implicación actores gubernamentales.

Inicialmente, cuando se explica los objetivos de OGP y del gobierno abierto, todas las administraciones lo consideran positivo. Pero posteriormente, cuando se acude a trabajar cuesta que haya continuidad en el apartado técnico.

Algunas de las ideas propuestas durante la evaluación del Grupo promotor para aumentar la implicación son las siguientes:

- Respaldo / refuerzo político.
- “visibilizar la marca”, de apuesta de país.
- Es importante “vender” los resultados, los beneficios, la utilidad de los productos trabajados. ... Se podría conseguir que se le diera más prioridad en el día a día.

B. Diversidad de actores

Hubo un esfuerzo inicial en el primer plan para potenciar la diversidad de actores, si bien posteriormente no se ha impulsado nuevas incorporaciones, y posteriormente no ha habido nuevos actores.

Una de las causas puede ser el desconocimiento de qué es e implica OGP. Se debería darlo a conocer, y ponerlo más en valor.

Algunas de las personas participantes en el grupo focal del Foro Regular de la ciudadanía indican que, aunque haya asociaciones que les represente, la población más vulnerable se queda fuera de participar.



Alguna de las personas menciona que podría ser interesante el incorporar a la Academia, y Arantzazulab, si bien no hay unanimidad, en cuanto que otras consideran que su aportación puede ser muy teórica.

⁸ La coincidencia temporal del inicio del II Plan de Acción con el COVID obligó a realizar muchas más reuniones virtuales de las deseables. Es importante buscar un equilibrio.

5.4. Puntos fuertes del II Plan de Acción

Una vez evaluados cada uno de los 5 compromisos como el impulso del Gobierno Abierto del II Plan de Acción OGP Euskadi, los cinco puntos fuertes principales durante los últimos cuatro años han sido los siguientes:

- Impulso de **compromiso transformador orientado a políticas sectoriales** específicas.: El compromiso ALTXOR destaca como modelo de innovación institucional, diseñado con personas mayores e implicando nuevas formas de atención pública.



El 5º compromiso (Altxor) incorpora la visión de OGP Gobierno abierto en cuanto que está orientado al codiseño de políticas públicas. Ha conseguido involucrar a una política concreta (Departamento concreto) para abordar las transiciones a las que hace referencia el PCTI2030 (Digitalización, sostenibilidad y reto sociodemográfico) incorporando los criterios de Gobierno Abierto que propone la OGP, ya que desde el punto de vista transformador:

- Incorpora nuevos enfoques o herramientas que antes no existían (digitalización...).
- Implica reformas significativas (cambio percepción social del envejecimiento...).

- Redes de **colaboración institucional - técnica**: Se han establecido redes de aprendizaje entre administraciones y actores técnicos que pueden perdurar más allá del plan.
- **Coordinación interinstitucional multinivel**: Se ha logrado reforzar la coordinación entre el Gobierno Vasco, diputaciones y ayuntamientos.
- Las **guías y herramientas desarrolladas** durante el II Plan de Acción son la base para una posterior transformación, una vez se hayan desplegado.
- **Capacidad de adaptación**: En algunos compromisos la escucha activa ha permitido se produjo una modificación positiva del enfoque inicial gracias a la participación ciudadana o interinstitucional.



Así mismo, a nivel de diversidad de actores, convendría destacar la participación del tercer sector en el compromiso de ALTXOR.

5.5. Aprendizajes

Previo a identificar los principales retos a dar respuesta en el III Plan de Acción OGP Euskadi, convendría resumir cuáles han sido los principales aprendizajes que se han identificado en los cuatro años de vigencia del segundo plan.

- El **tipo de compromiso** y la definición en el diseño del rol de la ciudadanía condicionan la posibilidad real de participación, así como la cocreación (cuanto más técnico, más difícil de participar y cocrear). Sería conveniente buscar compromisos que permitan incorporar nuevos perfiles de la sociedad.

- **La implicación técnica no basta:** La voluntad política y la continuidad institucional son esenciales para que OGP tenga impacto. El liderazgo político es determinante para el éxito de los compromisos, así como para la continuidad del esfuerzo técnico.
- **Importancia del feedback:** Explicar las decisiones institucionales cuando no se aceptan propuestas ciudadanas es clave para mantener la motivación. La comunicación genera confianza.
- **Las guías y las herramientas tecnológicas han sido un primer paso, pero no son transformadoras por sí solas.** El resultado de las mismas se considera muy positivo, pero requieren de un despliegue efectivo, un seguimiento y recursos (tanto humanos como presupuestarios) para tener impacto transformador.
- En el tercer compromiso relacionado con de la brecha digital, se aprendió que es más efectivo poner **el foco en el diseño de los servicios públicos** para eliminar la brecha. Este enfoque de la importancia de diseñar los servicios pensando en las necesidades o limitaciones de la ciudadanía puede ser escalable a la definición de los servicios por parte de las diferentes administraciones.
- La **transversalidad institucional** es clave, pero aún débil: se necesita impulsar la participación de otros departamentos.
- La **comunicación de los procesos administrativos.** Es conveniente explicar desde el inicio del compromiso a la sociedad civil participante que los procesos de la administración requieren de un cumplimiento normativo, que a veces ralentiza su despliegue; pero al mismo tiempo da garantías jurídicas de todo el proceso desarrollado.
- **Comunicación de resultados** y de los productos obtenidos. Su visibilización genera credibilidad y mantiene la motivación de las personas participantes tanto en los compromisos como en los espacios creados.

Otros aprendizajes obtenidos que influyen **en la participación de la ciudadanía y en la cocreación son:**

- Es importante desde el diseño del compromiso que se contraste con diferentes `perfiles de usuarios de la ciudadanía el mismo.
- Igualmente, en el diseño del compromiso se debe definir y concretar cuál va a ser el rol que va a desempeñar la ciudadanía, con el objeto de evitar falsas expectativas, y posteriores desánimos. Identificar el rol de la ciudadanía, y sus expectativas. Importancia de la pedagogía respecto a las posibilidades de la administración en los diferentes compromisos.
- Las reuniones presenciales favorecen la motivación, la implicación y el aprendizaje colectivo, así como la generación de redes. Si bien las reuniones virtuales pueden favorecer la participación de personas de diferentes municipios, convendría buscar un equilibrio para aprovechar las ventajas de las presenciales
- El acompañamiento técnico externo (consultoras) potencia la dinámica participativa.

5.6. Retos a afrontar por el III Plan de Acción

Teniendo en cuenta los aprendizajes de la evaluación del II Plan de Acción 2021-2024, los principales retos a los que debería dar respuesta el III Plan de Acción serían los siguientes:



1. Impulso del Gobierno Abierto en el Diseño de las Políticas Públicas

Generaría unas decisiones enriquecidas por la visión multi actores, consiguiendo una mayor implicación de los agentes participantes en el despliegue de las políticas. Es importante que los diferentes departamentos que impulsan las políticas se abran a la participación para generar decisiones enriquecidas por la visión multiactor y evitar costes innecesarios o rechazos de la ciudadanía a determinados proyectos o políticas.

Es recomendable concienciar a las administraciones de qué es OGP, y qué beneficios les puede reportar el impulso del gobierno abierto (esta concienciación convendría reforzarla también en las 7 instituciones involucradas). Éstas posteriormente podrían transmitir esa filosofía tanto a nivel interno como con otras instituciones con los que impulsen la gobernanza multinivel.



OGP Euskadi se podría alimentar de otros proyectos / estrategias transversales que ya tienen rodaje en gobierno abierto (por ejemplo, agenda 2030, el reto demográfico, sostenibilidad...).

Para dicho impulso es necesario el diseño de **compromisos transformadores y ejecutables**. Una de las características de un compromiso OGP, es que los compromisos tienen que ser ambiciosos y transformadores. Transformar requiere desplegar los compromisos y las acciones, que no se queden en guías o tecnologías.

Pero una de las **principales lecciones aprendidas** durante la evaluación es que los objetivos de algunos compromisos han sido excesivamente ambiciosos para darle respuesta en el periodo establecido y con los recursos disponibles. Los principales efectos han sido, en primer lugar, unas expectativas elevadas y posteriormente no

satisfechas por parte de los actores intervinientes en el compromiso, y en segundo lugar una dificultad técnica que ha dificultado la participación de alguno de los actores involucrados inicialmente (principalmente de la sociedad).

La definición de los compromisos debe buscar el equilibrio entre ser ambiciosos y transformadores, por un lado, pero siendo realistas de alcanzar los objetivos y cambios más significativos previstos. En este proceso es importante al inicio analizar la viabilidad de alcanzar los objetivos previstos; y en segundo lugar disponer de flexibilidad para y libertad para adaptar dichos objetivos cuando sea necesario.

Aspectos a tener en cuenta en el diseño de los compromisos:

- Evitar compromisos demasiado ambiciosos o puramente técnicos, ya que podrían generar falsas expectativas y desafección de la ciudadanía.
- Los compromisos deberían ser flexibles, para adaptarse al contexto en el que se desarrollen. Como se especifica posteriormente, esa flexibilidad en la adaptación de los objetivos de los compromisos debe venir acompañada de un feed – back / comunicación a los diferentes actores intervinientes de la nueva situación y de los motivos para dichos cambios.
- Alinear objetivos con recursos y plazos disponibles.
- Para ajustar el diseño del compromiso al contexto real, convendría incluir alguna fase de testeo y una gestión inicial de riesgos
- Establecer desde el inicio mecanismos de seguimiento cuantitativo e indicadores de impacto.⁹



La falta de gobierno abierto o gobernanza colaborativa puede generar coste económico y reputacional para la administración.

2. Participación ciudadana significativa

Uno de los grandes retos del III plan de acción de OGP Euskadi debería ser generar un punto de inflexión en la desafección de la ciudadanía identificada durante el segundo plan. Convendría ***recuperar el vínculo entre la sociedad civil y la administración, recuperando mayores ilusiones en la primera, y transmitir una imagen de mayor apuesta y compromiso por parte de las administraciones respecto al gobierno abierto.***

Algunas de las causas que han generado esa desafección son las siguientes:

- Altas expectativas respecto al compromiso que no se pueden alcanzar.
- Compromisos que implican desarrollos técnicos donde la ciudadanía no aporta de manera continuada, y no tiene comunicación respecto a los avances y los resultados.

⁹ Ver reto de “monitorización del seguimiento de los compromisos”

- No estar definido desde el inicio los roles a desempeñar en el compromiso por cada uno de los actores participantes.

Para superar algunas de estas limitaciones es importante desde el diseño del compromiso sistematizar cómo se va a incorporar a la ciudadanía (actores) al proceso; y concretar la relación con los diferentes agentes intervinientes.

Otras actuaciones que se podrían desarrollar para impulsar la **participación de la sociedad civil** serían las siguientes:

- Comunicación de resultados. Mejora de la comunicación institucional a la sociedad civil, tanto de los avances de los compromisos, como de los resultados del primer plan de acción.
- Transparencia real en las decisiones, En caso de no aceptarse por parte de la administración de las propuestas de la ciudadanía, convendría explicar el motivo por el que no se llevan a cabo.
- Liderazgo, impuso desde cargos políticos. Si bien se dado mucha formación a técnicos y políticos, el día a día dificulta el impulso del Gobierno Abierto. Es necesario disponer de presupuesto.
- Generar redes que pudieran involucrar al resto de sus miembros y favorecer su participación.
- Reconocimiento de la participación ciudadana.
- En la evaluación del Foro Regular se genera un debate de si sería conveniente “retribuir la participación” (no hubo consenso al respecto, y la mayoría de las personas eran partidarias de la “no retribución”; alguno de los riesgos es que quieran apuntarse segmentos o entidades específicas; hay que decir que se podría solucionar mediante sorteos).
- Generar interés (temáticas).
- Demostrar que se pueden hacer cosas, y se reconoce.
- Compartir información.



Alguna de las personas participantes sugiere incluir en pliegos de contratación la exigencia de metodologías y capacitación en participación.

La administración debería ver la importancia de “zuretzat”, pero también “zurekin”. No debería haber miedo, porque la participación no es vinculante.

Un reto asociado a la participación de la ciudadanía es **ampliar la base social** a colectivos diversos.



Se debería ampliar la diversidad de actores, especialmente entre la juventud y las personas mayores, e incluso colectivos vulnerables, así como entidades del tercer sector.

No existe unanimidad respecto a la conveniencia o no de incorporar a la Academia.



Es importante que los actores gubernamentales sean conscientes que OGP no es factible sin la involucración de la ciudadanía.

3. Generación de espacios de confianza

La confianza generada en los espacios para la cocreación y la gobernanza colaborativa¹⁰ influyen en una mayor participación o desafección de la ciudadanía

En la evaluación, el Grupo Regular considera que no han sido espacios de confianza. Cuando las opiniones de la sociedad civil estaban alineadas con las de la administración estos espacios tenían mayor apoyo; en cambio se veía que la actitud por la administración era distinta cuando se proponían ideas diferentes. Tanto el Foro Regular como alguna persona participante en el Grupo Promotor considera que la administración acude a dichos foros con el objeto de realizar “descargos” de sus actividades, no tanto para favorecer la participación.

Así mismo la sociedad civil considera que en la Cocreación hasta la fecha las opiniones de las administraciones han tenido más peso a la hora de tomar decisiones y avanzar en los diferentes compromisos.

Algunas de las posibles soluciones serían:

- Reequilibrar el peso entre ciudadanía e instituciones: Fortalecer los espacios de cocreación reales, garantizando participación equitativa.
- Sensibilizar a la administración de cuáles son los objetivos de los espacios de cocreación, para que no se conviertan en lugares de “descargos”.
- Fortalecer el Foro Regular con dinámicas horizontales.



Con el objeto de reducir dichas barreras en el Foro Regular, durante este segundo plan de acción se impulsó una asistencia técnica que, mediante trabajos previos, permitiera una mayor interacción de la ciudadanía en los foros.

4. Escalabilidad y despliegue de resultados

En el contexto de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP) se busca que los gobiernos asuman compromisos que vayan más allá de las prácticas existentes y generen un cambio real y significativo en la forma en que el gobierno interactúa con la ciudadanía

Para que un compromiso sea ambicioso y transformador es necesario su despliegue y escalamiento a otros proyectos y que se convierta en un modelo de buenas prácticas, generando un efecto multiplicador en la agenda de gobierno abierto y mejorando la vida de los ciudadanos.

La escalabilidad es lo que da credibilidad a OGP. Debería ser a apuesta. Supone un cambio de cultura organizativa. Los resultados son a medio plazo.

Algunos de los productos – resultados de los compromisos ha sido la generación de cuadros de mando, guías o soluciones tecnológicas. Una vez desarrollados los mismos, ahora faltaría desplegar estos productos dentro de las diferentes administraciones de la Comunidad Vasca.

¹⁰ Espacios generados: Compromisos, Foro Regular, Foro Abierto...



Factores clave para facilitar la escalabilidad de los productos obtenidos en este segundo plan de acción.

- Formación a las diferentes administraciones. Visibilidad de las ventajas que les puede reportar.
- Acompañamiento a las nuevas administraciones que pongan en marcha las nuevas herramientas. Dotar de recursos a otras administraciones para adoptar los productos.
- Liderazgo por cada una de las administraciones, así como concienciación e interiorización.
- Recursos para el despliegue, tanto de las administraciones promotoras como de otras administraciones para adoptar los productos.
- Reconocer las buenas prácticas como base de futuras acciones. Convendría sistematizar experiencias exitosas para extenderlas como buenas prácticas, y proteger los avances frente a cambios que se pudieran producir en las administraciones.



No se deberían minusvalorar las guías que se han desarrollado durante el II Plan de Acción; éstas son la base para una posterior transformación, una vez se hayan desplegado.

5. Comunicación institucional efectiva

Respecto a la comunicación del 2º Plan de Acción OGP Euskadi, algunas personas que participan en el Foro Regular y en varios compromisos consideran que ha habido una falla general de comunicación en este segundo plan, tanto del II Plan de Acción OGP Euskadi, sus compromisos, así como de los resultados alcanzados u obstáculos identificados en el proceso.

Un reto de III Plan de acción será mejorar la visibilidad del OGP Euskadi dentro y fuera de la administración.



Recomendaciones relacionadas con la comunicación:

- Incorporar feedback constante: Generar canales efectivos para la retroalimentación puede fortalecer la apropiación ciudadana de los compromisos. Esta comunicación debería estar bien impulsada y estructurada desde la administración.
- Comunicación y socialización del trabajo desarrollado en las diferentes fases (más allá de la página web que es fundamental que se mantenga actualizada).
- Es importante dar a conocer OGP Euskadi dentro de la propia administración.

6. Diversidad interinstitucional y multinivel actores gubernamentales.

Si bien durante el II Plan ha habido apuestas por la colaboración multinivel dentro del entramado institucional de la Comunidad Autónoma de Euskadi (por ejemplo, el segundo, cuarto y quinto compromiso), durante el II Plan de Acción no ha habido nuevas incorporaciones de actores institucionales.

Uno de los retos a abordar en el tercer plan de acción es extender el Gobierno Abierto más allá de las áreas o departamentos que impulsan OGP (por ejemplo, Gobernanza / participación ciudadana). Los compromisos para ser realmente transformadores requieren de la participación de otras áreas (por ejemplo, de departamentos sectoriales, o como en el segundo compromiso, de la participación de las áreas de Hacienda.

Existe una necesidad de generar interlocuciones transversales en las instituciones cuando hablamos de gobierno abierto, que permeen y acompañen a otros departamentos que tienen el conocimiento sobre su “materia”, pero no sobre cómo abordarlos desde una lógica más participativa.



Posibles actuaciones:

- Incorporar más actores gubernamentales (diputaciones, ayuntamientos, sectores temáticos).
- Generar espacios de interlocución transversal entre departamentos con y sin experiencia en participación.
- Hacer del gobierno abierto una cultura transversal, no un compartimento estanco.
- Incorporar técnicos de otras administraciones en los compromisos.

7. Presupuestos para proyectos Inter administraciones

La escalabilidad y el despliegue de los compromisos requiere de recursos y presupuestos para ejecutarlos.



Dificultad de acompañar una política más abierta y participativa (no solo en el diseño, sino en la implementación) con los instrumentos de financiación actuales y sus condicionantes legales

El diseño de las políticas o productos identificados en los compromisos, y especialmente se puesta en marcha y despliegue requiere de la participación de más de una entidad pública. Más de una administración se encuentra con dificultades jurídicas para poder financiar dichos proyectos inter administraciones.

8. Monitorización del seguimiento futuro de los compromisos

Una de las lagunas detectadas por el equipo evaluador ha sido la falta de una sistemática de seguimiento cuantitativo de cada uno de los compromisos. Desde el diseño de los compromisos se debería establecer una sistemática de medición clara para evaluar el impacto real de las herramientas desarrolladas, y de la transformación social.



Para ello puede ser necesario:

- Fuerte liderazgo desde OGP Euskadi para concienciar de la importancia de, no sólo elaborar guías/ herramientas, sino de conseguir un impacto con el despliegue de las mismas.
- Recursos que permita realizar el seguimiento.

9. Sostenibilidad frente a ciclos políticos

Así mismo, un último reto es superar los **estancamientos** que se producen **por procesos electorales** cada cuatro años (siendo diferentes los tempos de Gobierno Vasco respecto a diputaciones y ayuntamientos). Se necesita tener una visión a medio plazo.

5.7. CONCLUSIÓN

El II Plan de Acción de OGP Euskadi ha logrado avances significativos en institucionalizar el enfoque de gobierno abierto y fomentar la colaboración entre niveles de gobierno. Sin embargo, aún enfrenta importantes desafíos estructurales, técnicos y culturales, especialmente en lo relativo a la participación ciudadana efectiva, la implementación real de compromisos transformadores y la comunicación de resultados. Los aprendizajes acumulados y los puntos fuertes detectados brindan una base sólida para diseñar un III Plan de Acción más inclusivo, escalable y ambicioso.

Anexos

Anexo 1. Objetivos y cambios esperados en cada uno de los 5 compromisos

Compromiso 1

El objetivo y resultado a conseguir del compromiso era:

Establecer mecanismos certeros, objetivos y medibles del impacto generado por el COVID19 en la ciudad e identificar y hacer efectiva la adaptación de los servicios municipales a esta nueva situación (durante y post pandemia) en las diferentes fases:

- Identificación de los indicadores específicos que pueden ofrecer información exacta del impacto de la pandemia en el espacio territorial determinado.
- Búsqueda de las fuentes de datos que alimentan los indicadores
- Creación del cuadro de mando (selección, periodo de recogida, etc.)
- Analítica de datos para la toma de decisiones
- Monitorización de las medidas extraordinarias adoptadas y su efecto en la sociedad
- Incorporación a las políticas de transparencia y datos abiertos y en la dinámica de rendición de cuentas de los Planes de Gobierno
- Modelización de estructura de trabajo para su implementación dentro de las actuaciones de gobierno de la institución
- Contraste del modelo y validación
- Difusión y promoción del mismo

El objetivo y resultado a conseguir del compromiso era:

La modelización de un modo de actuar ante situaciones imprevistas puede permitir un mayor conocimiento interno y comunitario de las diferentes situaciones que vive la ciudadanía y aporta información transparente, punto de partida básico para la consecución de un Gobierno abierto. Por otro lado, permite tener un modelo de actuación para situaciones específicas, pero al mismo tiempo, un sistema validado que es incorporable a las dinámicas estables de gestión.

Adquisición de aprendizajes en la gestión de la crisis del COVID 2019, y definir un modelo de indicadores sostenibles en el tiempo que monitoricen la realidad para anticiparse en el futuro.

Compromiso 2

El objetivo y resultado a conseguir del compromiso era Desarrollar una herramienta que facilite la consulta y comprensión de los presupuestos públicos por parte de la ciudadanía.

- Que permita comprender los presupuestos de forma visual y sencilla.
- Que muestre los presupuestos de las diferentes instituciones a través de una única herramienta.
- Que explique para qué sirven los diferentes programas y partidas presupuestarias.
- Que muestre los ingresos y los gastos por habitante.

En definitiva, una herramienta que permita publicar presupuestos accesibles.

La herramienta se pondrá a disposición en una plataforma común y en portales de diferentes instituciones públicas. Su uso será libre y no será necesario instalar nada.

En la aplicación se incrementarán anualmente los presupuestos y se conservará un histórico de los presupuestos de años anteriores.

La aplicación utilizará un lenguaje de lectura fácil y en el diseño se incluirá la perspectiva de igualdad lingüística y el cumplimiento de las políticas de promoción del euskera de las entidades públicas participantes.

El cambio esperado era que las administraciones vascas (gobierno autonómico, diputaciones forales, territorios locales, parlamento, juntas generales, etc.) tuvieran un enlace a la plataforma de rendición de cuentas en sus páginas web para que la ciudadanía pueda ver sus presupuestos. Al cierre del ejercicio económico se informará también del grado de ejecución de los presupuestos. De esta forma, la ciudadanía dispondría de una herramienta sencilla que le permita consultar y comprender de forma conjunta los presupuestos de las instituciones públicas vascas.

Compromiso 3

El objetivo y resultado a conseguir del compromiso era

La OPEN ESKOLA nos permite a las distintas instituciones, tener una interacción directa con la ciudadanía y de este modo tratar de ofrecerle todo cuanto necesite para:

- Capacitar y preparar a las ciudadanas y ciudadanos y a las entidades para poder tomar parte en procesos participativos de manera eficaz, en definitiva, mejorar el empoderamiento de la ciudadanía.
- Mejorar y asegurar los resultados a obtener en los procesos participativos.
- Ofrecer herramientas digitales accesibles para la ciudadanía para que puedan superar las desigualdades digitales (brecha digital, alfabetización digital).
- Adecuarnos a las realidades emergentes que han surgido como consecuencia de la pandemia del COVID 19 en materia de participación, en materia de género etc...
- Dotar a la ciudadanía de todos aquellos recursos formativos, técnicos y materiales necesarios para permitir que la participación ciudadana se incorpore como un elemento más en la cogestión de la Gobernanza Pública.
- Aportar el espacio donde concienciar y formar a la ciudadanía en materia de ética pública.
- Conseguir una comunidad activa, abierta y dispuesta a participar y asumir la corresponsabilidad exigida en el modelo de Gobernanza Colaborativa.

El cambio esperado era que

- Construir un modelo de OPEN ESKOLA que pueda ser fácilmente escalable a cualquier municipio de Euskadi.
- A medio-largo plazo, gracias a esta capacitación y empoderamiento, lograremos una mayor participación ciudadana y conseguiremos, a través de la concienciación en materia de ética pública, mayores grados de corresponsabilidad por parte de la ciudadanía.

Compromiso 4

El objetivo principal del compromiso responde al reto global de las instituciones de explorar nuevos modos de gobernanza entre las administraciones públicas y la ciudadanía. Y, por tanto, se ve necesaria la incorporación de nuevos enfoques y herramientas para fomentar la participación y la implicación de la ciudadanía en el desarrollo de la agenda pública. En este contexto, el papel de las nuevas tecnologías puede ser vital a la hora de fortalecer la capacidad de las instituciones para trabajar de manera más abierta, colaborativa y eficaz para tomar mejores decisiones a la hora de resolver retos públicos. Y en este sentido, los avances tecnológicos no sólo ofrecen una mejor experiencia a la ciudadanía a la hora de interactuar con las administraciones, sino que ofrecen la oportunidad de transformar la gobernanza pública.

En este marco, el objetivo de este proyecto es desarrollar una experiencia digital poniendo a la ciudadanía en el centro, se diseñará para que sea accesible por la diversidad de la ciudadanía en Euskadi y se generarán los materiales utilizando un lenguaje claro. En la experiencia digital se detallará:

- La fase previa al uso de la herramienta. En la que se diseñará cómo la ciudadanía conocerá a cerca de este derecho, cómo se comunicará el proceso a seguir y específicamente como cualquier ciudadano o ciudadana puede iniciar el proceso para promover una iniciativa legislativa, normativa o reglamentaria popular.
- La fase de uso de la herramienta digital. Esta será la fase principal en la definición de la experiencia digital como se detalla en los siguientes párrafos.
- La fase posterior al uso de la herramienta digital. En esta fase se detallará cómo se comunica el resultado de sus acciones a las personas que promueva y formen parte del proceso, y cómo se comparte la información la ciudadanía para formar y concienciar a cerca de este tipo de procesos.

Uno de los elementos clave de esta experiencia será una herramienta digital que sea accesible y fácil de navegar suficientemente conocida y utilizable por los grupos ciudadanos impulsores de cualquier Iniciativa Legislativa/Normativa o Reglamentaria para Euskadi que permita:

- Dar publicidad y transparencia al proceso (publicación de la documentación asociada al proceso en la web: composición de la comisión promotora; ficha inicial de la propuesta de regulación; exposición de motivos fundamentada; texto articulado; administración competente para tramitarla; fuentes de apoyo o financiación en su caso; resolución sobre su admisión o no a trámite; posibles recursos y resoluciones; comunicación para inicio de recogida de adhesiones; nº de adhesiones recogidas; personas fedatarias responsables de certificar las adhesiones; certificación de las adhesiones válidas; comunicación de inicio de tramitación mediante enlaces a la página del Parlamento, o Junta General...). La herramienta debe contar con una parte formativa/informativa (que, quien, para qué..), que sirva de guía para su utilización y que estimule su uso.
- Captar las adhesiones de forma electrónica, segura, verificable, no repudiable y auditable (sin usos para fines distintos, protegidos contra la destrucción, alteración o difusión sin autorización). Estudiar modos de conseguir formas seguras de recoger las adhesiones que provengan de colectivos a quienes afecte la brecha digital, o por imposibilidad de obtener certificado de firma digital (personas con pasaporte extranjero).
- Verificar las adhesiones y certificarlas usando sistemas de interoperabilidad existentes (dni, padrón municipal...), en función de los requerimientos de cada norma.

De forma paralela, también se procurará identificar necesidades de cambio de normas que regulan la iniciativa popular, y que se han quedado obsoletas por su entrada en vigor con anterioridad a la obligación de la implantación de la administración electrónica (procedimiento administrativo electrónico, normas técnicas de interoperabilidad, firma electrónica, sistemas de verificación de datos, registro electrónico...).

Que esté albergada en la plataforma del Gobierno Vasco y ofrecida como software libre con soporte técnico para facilitar la instalación externa a los impulsores ciudadanos que lo deseen.

Límite del alcance: No implica la digitalización del ciclo de vida de la Iniciativa Legislativa/Normativa o Reglamentaria en su totalidad, lo que implicaría integrar a todos los actores (Comisión Promotora/Mesa del Parlamento o de las Juntas Generales de los Territorios Históricos/Junta electoral central o provincial) y el registro de la documentación, las notificaciones entre las partes, la emisión de resoluciones...

La Comisión Promotora de la iniciativa ciudadana podrá utilizar la herramienta albergada en la plataforma del Gobierno Vasco o en la suya propia, para la difusión, recogida de adhesiones seguras y verificación de adhesiones. Ello resuelve toda la parte promotora y de fomento de la iniciativa ciudadana, que es el reto que se pretende.

Cualquiera de las administraciones vascas podrá contar con la herramienta para su utilización

Compromiso 5

El objetivo de ALTXOR, 5º compromiso del Plan de Acción 2021 – 2004 era:

“El diseño, implementación y evaluación de un servicio de atención online (Gobierno Vasco) y 3 oficinas piloto de atención a personas mayores (semipresenciales, alimentadas por el servicio anterior y ensayando distintos modelos de gestión de la atención presencial en la fase piloto), definiendo previamente con la comunidad (organizaciones de personas mayores y que trabajan en su favor), a través de un proceso de participación y codiseño, los medios necesarios para una atención:

- a) integral y, por tanto, diferenciada de los recursos específicos de cada sistema (salud, servicios sociales, aprendizaje a lo largo de la vida...) pero conectada con ellos;
- b) especializada, y, por tanto, diferenciada de la que ofrecen recursos dirigidos a toda la población como *Zuzenean* o las oficinas de atención ciudadana, pero conectada con ellos;
- c) y personalizada, dirigida tanto a personas y familias como a grupos, en relación con proyectos colectivos.

Se pretende, por último, que el apoyo ofrecido sirva de base para que las personas mayores impulsen sus proyectos de vida, de acuerdo con sus expectativas, valores, intereses... tanto a nivel individual, o familiar, como colectivo, activando proyectos e iniciativas que les permitan desarrollar sus capacidades y talento, al servicio del bien común (voluntariado, proyectos autogestionados, intergeneracionales...) y con un impacto en la comunidad en la que se insertan las oficinas”.

Una vez implementado el compromiso, los cambios esperados eran los siguientes:

- <<Un servicio alineado con el modelo comunitario - caracterizado por la personalización, continuidad, integralidad y proximidad de la atención y la participación de las personas (mayores) destinatarias - y que incluye prestaciones de resolución de consultas, información, orientación e intermediación para el acceso a recursos de todo tipo y acompañamiento social, a lo largo de las diversas etapas e hitos de esta fase del ciclo vital.
- Una visión de las personas mayores, particularmente de las nuevas generaciones de personas mayores, como personas con talento y capacidades, que pueden poner al servicio del bien común e interés general, y con expectativas de una vida plena en esta fase, senior, del curso vital; vida plena como paradigma de satisfacción de necesidades integrales y crecimiento personal en dimensiones diversas que amplía la perspectiva del envejecimiento activo. Vida plena que implica avanzar en bienestar, personal y colectivo, en todas sus dimensiones (bien ser, bien estar, bien vivir...) y en el desarrollo y expresión de la propia identidad.
- Sinergias entre distintos tipos de actores; se ensayan alternativas o prototipos diversos; se canalizan y potencian el talento de las personas mayores, contando con su participación>>.

Anexo 2. Informes específicos de cada una de las evaluaciones de los 5 compromisos.

Anexo 3. Evaluación Foro Regular y Grupo promotor