



I Plan de Acción del Gobierno de Navarra para la Alianza de Gobierno Abierto (OGP)



ÍNDICE

VISIÓN ESTRATÉGICA DE GOBIERNO ABIERTO	5
1. Duración	5
2. Prólogo	5
3. Retos, oportunidades y la visión estratégica de gobierno abierto	6
4. Colaboración y coordinación en la Visión Estratégica de Gobierno Abierto Local y el plan de acción de OGP	10
5. Monitoreo del plan de acción de OGP	13
6. Respaldo de los actores no gubernamentales	15
7. Enlace de la página del web de la co-creación o consulta en línea	16
COMPROMISO 1: Procesos participativos para mejorar los servicios públicos y la experiencia de las personas usuarias	17
1. Plazos	17
2. Institución de gobierno implementadora	18
3. Actor no gubernamental implementador	18
4. Otros actores involucrados en la implementación del compromiso	19
5. Problema	19
6. Status quo	20
7. Acción	20
8. ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema público?	21
9. ¿Con qué objetivo de largo plazo identificado en la Visión Estratégica de Gobierno Abierto se relaciona este compromiso?	22
10. Área de política principal	22
11. Sector principal	23
12. ¿Frente a qué valores de OGP es relevante este compromiso?	23
13. ¿Qué recursos se requieren para implementar este compromiso?	24
14. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para implementar este compromiso?	24



15. Hitos	25
COMPROMISO 2: Apuesta por la comunicación clara	29
1. Plazos	29
2. Institución de gobierno implementadora	29
3. Actor no gubernamental implementador	30
4. Otros actores involucrados en la implementación del compromiso	31
5. Problema	31
6. Status quo	32
7. Acción	32
8. ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema público?	33
9. ¿Con qué objetivo de largo plazo identificado en la Visión Estratégica de Gobierno Abierto se relaciona este compromiso?	33
10. Área de política principal	34
11. Sector principal	34
12. ¿Frente a qué valores de OGP es relevante este compromiso?	35
13. ¿Qué recursos se requieren para implementar este compromiso?	35
14. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para implementar este compromiso?	36
15. Información adicional	36
16. Hitos	37
COMPROMISO 3: Mayor participación directa de la ciudadanía y procesos participativos más inclusivos	40
1. Plazos	40
2. Institución de gobierno implementadora	41
3. Actor no gubernamental implementador	41
4. Otros actores involucrados en la implementación del compromiso	42
5. Problema	42
6. Status quo	43



7. Acción	43
8. ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema público?	44
9. ¿Con qué objetivo de largo plazo identificado en la Visión Estratégica de Gobierno Abierto se relaciona este compromiso?	44
10. Área de política principal	45
11. Sector principal	45
12. ¿Frente a qué valores de OGP es relevante este compromiso?	46
13. ¿Qué recursos se requieren para implementar este compromiso?	46
14. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para implementar este compromiso?	47
15. Hitos	48



VISIÓN ESTRATÉGICA DE GOBIERNO ABIERTO

Esta sección del plan de acción establece la visión estratégica que guiará las acciones de la jurisdicción a lo largo del período del plan de acción. Debe basarse en principios de política, tratar de lograr resultados a largo plazo e identificar productos a mediano plazo.

1. Duración

Término de la administración actual

mayo / 2027

Término del periodo del plan de acción

enero / 2027

2. Prólogo

El primer Plan de Acción de Gobierno Abierto del Gobierno de Navarra representa un hito relevante en nuestro compromiso por fomentar una nueva forma de gobernanza, en la cual la ciudadanía es tanto el centro como un agente activo de las políticas públicas. Con este plan, reafirmamos nuestra aspiración de construir una democracia más plena y perfeccionada, en la que las decisiones no solo afectan, sino que también involucran activamente a todos los agentes de la sociedad navarra.

Este Plan de Acción ha sido diseñado de manera participativa, con la colaboración de múltiples agentes que reflejan la diversidad de nuestra sociedad. Personal de la administración de diferentes direcciones gubernamentales, representantes del tercer sector, organizaciones ciudadanas, el ámbito académico y el sector privado han contribuido de manera significativa en su elaboración. Además, hemos llevado a cabo convocatorias y consultas abiertas a la



ciudadanía, gracias a las cuales el proceso ha sido inclusivo y democrático. La labor del Grupo Motor y el apoyo del Consejo Navarro de Participación Ciudadana han sido claves para garantizar que esta colaboración impulse la implementación del plan de manera efectiva y alineada con los intereses de la sociedad.

Para asegurar la transparencia y efectividad del plan, hemos establecido mecanismos de monitoreo independientes, en línea con el Mecanismo de Revisión Independiente (IRM) de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP). Cada etapa del proceso, desde su formulación hasta su evaluación, se publicará tanto en el Portal de Transparencia como en otros espacios y canales de rendición de cuentas del Gobierno de Navarra. De esta forma, aseguramos que la ciudadanía esté informada y participe activamente en el desarrollo y ejecución del plan.

Queremos una sociedad navarra en la que todos sus agentes estén plenamente comprometidos y asuman la corresponsabilidad en una gobernanza abierta, colaborativa y ética. Este enfoque será un motor fundamental para el desarrollo sostenible de Navarra, impulsando así nuestro futuro común en beneficio de todas las personas.

3. Retos, oportunidades y la visión estratégica de gobierno abierto

3.1. ¿Cuál es la visión de largo plazo para el gobierno abierto en tu contexto y jurisdicción?

La visión a largo plazo para el Gobierno Abierto en Navarra se basa en un modelo de gobernanza que involucra progresivamente a todos los agentes sociales y económicos. Buscamos una **participación ciudadana que supere lo obligatorio** y sea un canal auténtico para mejorar las políticas públicas, promover el diálogo, generar consensos y fortalecer la legitimidad mediante una inclusión activa.

La transparencia orientada a la ciudadanía y la apertura de datos serán principios fundamentales, partiendo de la idea de que la sociedad es la propietaria de la información pública. Además, el Gobierno se compromete a una **rendición de cuentas constante**, con metas claras y evaluables y buscará una **atención ciudadana que evolucione hacia una relación dinámica y colaborativa**.



Esta visión se consolida en unas instituciones que se gestionan bajo un **comportamiento ético ejemplar de todas las personas que las conforman**, con el convencimiento de que esta nueva forma de gobernanza es un motor esencial para el desarrollo sostenible de Navarra.

3.2. ¿Qué logros se han tenido hasta la fecha en materia de gobierno abierto (por ejemplo, reformas recientes de gobierno abierto)?

El Gobierno de Navarra ha demostrado un firme compromiso con el Gobierno Abierto desde hace más de una década. Desde 2012, a través del Portal de Gobierno Abierto, se han promovido la transparencia administrativa y la participación ciudadana. La Ley de Transparencia y Gobierno Abierto consolidó este compromiso, seguido de la creación de una unidad de participación y el Servicio de Gobierno Abierto en 2015, y la aprobación de leyes en 2018 y 2019 que ampliaron el alcance de los sujetos obligados y las exigencias normativas.

Actualmente, Navarra dispone de tres programas de software libre para datos abiertos, transparencia y participación ciudadana: CKAN, Drupal y Decidim. Se publican datos de entidades como UPNA, IDENA, (NA)STAT y administraciones locales. En 2024, se estableció un consejo de participación diverso, con integrantes de administraciones locales, FNMC, universidades, asociaciones y colegios profesionales.

Navarra también colaboró con el Ministerio de Hacienda y Función Pública en la reforma de la Ley de Transparencia Estatal, incluyendo aportaciones juveniles, y contribuyó al 4º Plan Nacional de Gobierno Abierto con compromisos en participación infantil y datos abiertos. En 2022, mediante un proceso participativo, se rediseñaron el servicio de atención a la ciudadanía y se amplió Decidim a las administraciones locales. Además, con el apoyo del Departamento de Derechos Sociales, se impulsó la participación infantil en la Ley del Menor y se crearon guías de referencia en este ámbito. Finalmente, en colaboración con el CERMIN y la UPNA, se han promovido la inclusividad y la formación en transparencia.

El 1er Plan de Gobierno Abierto, lanzado en 2021, incluyó 25 compromisos en transparencia, participación e integridad. Para 2025, está previsto el lanzamiento del 2º Plan, en conexión con el Plan de Acción de la OGP.



3.3. ¿Qué retos o áreas de oportunidad en materia de gobierno abierto busca atender la jurisdicción?

Los principales retos que el Gobierno de Navarra busca abordar en materia de Gobierno Abierto se centran en tres áreas clave:

Comunicación clara: La administración pretende utilizar un lenguaje sencillo y accesible en documentos administrativos, fomentando una comprensión amplia y reduciendo la distancia entre las instituciones y la ciudadanía. La comunicación clara facilita el acceso a la información y permite una interacción transparente, simplificando el entendimiento de procesos para todos los públicos, incluidos aquellos con dificultades de comprensión.

Mayor y mejor participación ciudadana: Navarra trabaja en promover una participación que supere las exigencias jurídicas, fomentando la intervención directa de la ciudadanía mediante diversos canales. En este proceso, se pone especial énfasis en incluir a colectivos que suelen quedar al margen, creando espacios más inclusivos.

Procesos participativos para mejorar los servicios públicos: Con el enfoque de "diseño participativo" se permite adaptar los servicios a las necesidades de las personas usuarias, logrando una administración más eficaz y cercana a las expectativas ciudadanas, fortaleciendo la confianza en la gestión pública.

3.4. ¿Cuáles son los objetivos de gobierno abierto de mediano plazo que el gobierno quiere alcanzar?

Los objetivos de mediano plazo del Gobierno de Navarra en gobierno abierto se centran en:

1. **Incorporar la participación deliberativa** para abordar retos complejos, permitiendo un debate más profundo y consensuado en torno a temas estratégicos.
2. **Continuar abriendo datos** de la gestión gubernamental, con especial énfasis en asegurar su calidad, para fortalecer la transparencia y fomentar un uso por parte de la ciudadanía efectivo.
3. **Implementar un modelo de rendición de cuentas** basado en una evaluación rigurosa de políticas, programas y servicios, asegurando una respuesta clara a las necesidades públicas.
4. **Culminar el sistema de integridad institucional** del Gobierno, estableciendo estructuras sólidas para la ética pública.



5. **Apoyar el desarrollo del gobierno abierto en municipios más pequeños**, promoviendo una gobernanza inclusiva a nivel local.
6. **Impulsar la cultura de gobierno abierto** tanto en la sociedad como en la administración, desarrollando habilidades clave.
7. **Aprovechar la tecnología** como impulsora de un gobierno más abierto.
8. **Avanzar en presupuestos participativos**, permitiendo una distribución de recursos más inclusiva y comunitaria.

3.5. ¿Cómo contribuye el plan de acción a alcanzar la Visión Estratégica de Gobierno Abierto?

Los compromisos del plan de acción del Gobierno Abierto de Navarra son esenciales para alcanzar su Visión Estratégica de gobernanza inclusiva y colaborativa. La **comunicación clara** facilita el acceso de la ciudadanía a la información pública, reforzando la transparencia, reduciendo barreras y favoreciendo una rendición de cuentas accesible. La promoción de una **participación ciudadana amplia** no solo cumple con exigencias legales, sino que integra a grupos tradicionalmente excluidos, fortaleciendo la representatividad y el diálogo social. A su vez, los **procesos participativos** adaptan las políticas y servicios a las necesidades reales de la ciudadanía, generando confianza en las instituciones y mejorando la atención ciudadana. En conjunto, estos compromisos consolidan un gobierno ético, transparente y comprometido con el desarrollo sostenible, poniendo a la ciudadanía en el centro de la gobernanza.

3.6. ¿Cómo contribuye la visión estratégica de gobierno abierto al logro de los objetivos generales de política de la administración actual?

La visión estratégica del Gobierno Abierto de Navarra contribuye a los objetivos de los principios macro del Gobierno y la reciente Marca Navarra al impulsar una gobernanza participativa y transparente que refuerza su posición como una región innovadora, sostenible e igualitaria.

La apuesta por la participación ciudadana activa asegura servicios públicos basados en calidad, universalidad y equidad, y, a su vez, prioriza la cohesión territorial y el desarrollo de infraestructuras que garanticen igualdad de oportunidades.



La visión estratégica subraya la colaboración entre instituciones y sociedad civil, con un liderazgo público orientado al bien común. Este enfoque fomenta una agenda de regeneración democrática que busca acercar la gestión pública a las necesidades reales mediante la interacción y la comunicación efectiva con la ciudadanía.

Todo ello se alinea con la cultura de colaboración y corresponsabilidad, consolidando el diálogo y el consenso como pilares clave para un desarrollo sostenible e inclusivo.

4. Colaboración y coordinación en la Visión Estratégica de Gobierno Abierto Local y el plan de acción de OGP

4.1. ¿Cuáles son las instituciones responsables de la implementación del plan de acción de OGP?

Oficina, Agencia, Departamento o Ministerio

Dirección General de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra

4.2. ¿Qué tipo de arreglos institucionales existen para la coordinación entre instituciones y departamentos de gobierno para implementar el plan de acción de OGP?

El grupo motor, compuesto por agentes de diversas áreas del gobierno y externos, se ha constituido formalmente en una reunión presencial donde han asumido el compromiso de asesorar y participar en el codiseño del Plan de Acción, realizar su seguimiento y colaborar en programas afines a sus áreas de actuación. Además, existen protocolos de colaboración firmados con CERMIN para establecer un marco común que fomente la participación inclusiva en decisiones y políticas públicas, con UNICEF para garantizar los derechos de la infancia y adolescencia, y con la UPNA. Asimismo, un convenio de cuatro años con la Federación Navarra de Municipios y Concejos (FNMC) impulsa el voluntariado, la transparencia y la participación ciudadana en el ámbito local, promoviendo servicios ajustados a las necesidades y preferencias de la ciudadanía.

A nivel gubernamental, la Comisión Interdepartamental de Transparencia y Gobierno Abierto se reúne anualmente para coordinar temas relacionados con el gobierno abierto, incluyendo la iniciativa OGP.



4.3. ¿Qué tipo de espacios se han utilizado o creado para promover la colaboración entre el gobierno y la sociedad civil para la cocreación e implementación del plan de acción? Incluye espacios virtuales y presenciales.

Se ha constituido un grupo motor de agentes de dentro y fuera del gobierno que se ha reunido presencial y virtualmente para analizar los ejes estratégicos del plan de acción. Con el Consejo Navarro de Participación Ciudadana, se ha trabajado en su reunión de constitución y mediante documentos colaborativos en línea. Además, toda la ciudadanía de Navarra pudo participar en una sesión informativa abierta y votar en una consulta online para definir los ejes que formarían parte del plan. Representantes gubernamentales, de organizaciones civiles y del Consejo de Participación han asistido a jornadas presenciales para avanzar en el diseño de los compromisos. Las personas asistentes han podido aportar a las conclusiones y al borrador del Plan de Acción de forma remota. Este borrador también se subirá a la plataforma Participa Navarra para recoger aportaciones de toda la ciudadanía.

4.4. ¿Qué medidas se tomaron para asegurar la diversidad de los participantes en estos espacios (incluyendo grupos vulnerables o marginados)?

En el grupo motor participan representantes de entidades que trabajan con distintos colectivos, incluidas personas en situación de vulnerabilidad. Estos agentes han desempeñado un papel clave durante todo el proceso de co-creación, asegurando que la inclusión y representación de la diversidad de la sociedad navarra estén presentes de forma transversal en el Plan de Acción. Además, se ha invitado a otros grupos a participar activamente en la sesión informativa y en las jornadas de trabajo. Uno de los compromisos del Plan está, de hecho, enfocado en promover la participación inclusiva. Por último, los espacios de participación virtuales y presenciales han sido planeados para asegurar una accesibilidad total.



4.5. ¿Quiénes participaron en estos espacios?

Departamentos del Gobierno Autónomico
Entidades municipales
Empresas
Entidades del tercer sector
Órganos consultivos y de participación superior
Fundaciones
Instituciones académicas
Defensor del pueblo
Federaciones

4.6. ¿Cuántos grupos participaron en estos espacios?

16

4.7. ¿Cuántas reuniones se llevaron a cabo como parte del proceso de cocreación?

6

4.8. A lo largo de la implementación del plan de acción, ¿Cómo seguirán colaborando los actores gubernamentales y no gubernamentales?

El Gobierno de Navarra seguirá colaborando estrechamente con sus socios, implementando los protocolos y convenios de colaboración, además de las iniciativas conjuntas recogidas en este Plan de Acción. Entre estas acciones destacan programas de formación, campañas de difusión y sensibilización,



creación de espacios de encuentro y rendición de cuentas, adaptación de materiales, establecimiento de órganos y consejos de participación, talleres participativos y otros proyectos vinculados a la participación y el gobierno abierto, todos orientados a cumplir los compromisos del Plan.

Además, se involucrará directamente a estos socios en el seguimiento de las distintas iniciativas del Plan, recibiendo sus propuestas de mejora y manteniendo activos los canales de comunicación presenciales y virtuales habituales. Finalmente, se impulsará un grupo de trabajo dentro de cada compromiso para la coordinación e implementación de líneas estratégicas.

5. Monitoreo del plan de acción de OGP

5.1. Describa cuál es el ente de monitoreo independiente que ha identificado para este plan.

Grupo de Investigación en Gobierno, Administración y Políticas Públicas (GIGAPP)

5.2. Datos de contacto del ente de monitoreo independiente.

<i>Nombre del contacto del ente de monitoreo</i>	<i>Título</i>	<i>Email</i>
César Nicandro Cruz Rubio	Profesor, Investigador y Miembro del Panel Internacional de Expertos de la IRM- Alianza para el Gobierno Abierto	cesar.cruz.rubio@gigapp.org



5.3. ¿Qué tipo de actividades se han implementado para discutir los avances en la implementación de los compromisos con los actores?

Además de los habituales y cercanos canales de comunicación con los distintos agentes, se prevé la organización de reuniones presenciales y virtuales, así como mesas de trabajo. También se aprovecharán las sesiones del Consejo Navarro de Participación Ciudadana y se realizarán encuentros semestrales con el Grupo Motor para este propósito. Por último, los grupos de trabajo que se crearán para cada compromiso también cumplirán esta labor.

5.4. ¿Qué mecanismos existen para consultar a las instituciones implementadoras sobre sus avances?

Hay establecida una comunicación fluida y constante con todos los agentes involucrados, sin la necesidad de esperar a encuentros específicos para intercambiar información y opiniones. Aun así, se celebrarán encuentros periódicos dedicados a este propósito, donde se discutirá los avances en la implementación de los compromisos. Un espacio relevante para esta labor será la Comisión Interdepartamental de Transparencia y Gobierno Abierto, que asegura un seguimiento coordinado y una evaluación integral de los compromisos del Plan, promoviendo así una gestión transparente y colaborativa. Por último, las acciones relacionadas con el proceso serán debidamente documentadas y recogidas en actas, informes, ficha u otros medios de acreditación.

5.5. ¿Cómo compartirán los resultados del monitoreo con el público?

Se realizarán dos sesiones abiertas de presentación y retorno: la primera servirá para presentar el Plan de Acción y devolver a los participantes el resultado de sus aportaciones, mientras que la segunda, al final del período de implementación, compartirá los resultados y el informe de monitoreo final. Además, todo el proceso y la documentación resultante se publicarán en la plataforma Participa Navarra y se difundirán a través de las redes sociales y boletines del Gobierno de Navarra.



6. Respaldo de los actores no gubernamentales

<i>Name</i>	<i>Title</i>	<i>Affiliated entity (if any)</i>
Edurne Barrenechea	Vicerrectora de Desarrollo Digital en Universidad Pública de Navarra	UPNA
Maidier Gabilondo	Coordinadora UNICEF Comité de Navarra	UNICEF
Juan Jesús Echaide	Técnico	FNMyc
Carlos Sarasibar	Secretario General	Defensor del Pueblo
Mari Luz Sanz	Presidenta	CERMIN
Carlos Romero	Director	Fractal
Carmen Burgui	Directora técnica	CERMIN
Concha Fernandez	Vocal	Consejo Navarro de Igualdad
Cristina García	Responsable de proyectos y comunicación	Fundación Ideas
Monica Iñigo	Técnica de acción social	CERMIN
Paola García	Coordinadora técnica	Foro de Personas Migrantes
Sonia Ganuza	Técnica y formadora	ANFAS
Toya Bernard	Directora de Innovación, Comunicación y Atención Ciudadana	Nasertic



7. Enlace de la página del web de la co-creación o consulta en línea

<https://participa.navarra.es/processes/plan-de-accion-para-la-alianza-por-el-gobierno-abierto?locale=es>



Compromisos de OGP

Esta sección se compone de una descripción detallada de los compromisos de gobierno abierto. Estos compromisos son las iniciativas concretas a corto plazo para lograr los resultados a mediano plazo identificados en la Visión Estratégica de Gobierno Abierto Local.

COMPROMISO 1: Procesos participativos para mejorar los servicios públicos y la experiencia de las personas usuarias

1. Plazos

Fecha de inicio del compromiso

enero / 2025

Fecha de término del compromiso

enero / 2027



2. Institución de gobierno implementadora

<i>Oficina, institución o ministerio</i>	<i>Área de gobierno</i>	<i>Nombre de contacto</i>	<i>Cargo</i>	<i>Email</i>	<i>Rol en la Implementación</i>
Servicio de Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ejecutivo	Itziar Ayerdi Fernández	Directora de Servicio	mi.ayerdi.fernandezdebarrena@navarra.es	Dirección
Sección de Participación Ciudadana y Voluntariado	Ejecutivo	Ana Isabel Etxaleku Castaño	Jefa de Sección	ai.etxaleku.castano@navarra.es	Coordinación

3. Actor no gubernamental implementador

<i>Nombre de la organización</i>	<i>Nombre del contacto</i>	<i>Título</i>	<i>Email</i>	<i>Rol en la Implementación</i>
CERMIN	Mari Luz	Coordinadora Accesibilidad EUNATE y CERMIN	gestionaccisor@eunate.org	Dirección
Foro de Personas Migrantes	Paola García	Coordinadora técnica	p1978aola@hotmail.com	Apoyo



4. Otros actores involucrados en la implementación del compromiso

<i>Nombre de la organización</i>	<i>Nombre del contacto</i>	<i>Título</i>	<i>Email</i>	<i>Rol en la Implementación</i> (<i>Selección de lo siguiente:</i> <i>dirección;</i> <i>apoyo;</i> <i>supervisión;</i> <i>coordinación</i>)
Federación Navarra de Municipios y Consejos	Juan Jesús Echaide Baigorri	Técnico de Comunicación	jechaide@fnmc.es	Apoyo
Nasertic	Toya Bernad Calza	Directora de Innovación, Comunicación y Atención Ciudadana	tbernadc@nasertic.es	Dirección

Descripción del compromiso

5. Problema

Uno de los problemas con los servicios públicos radica en la falta de una participación ciudadana efectiva y estructurada en su diseño. La carencia de conocimiento sobre cómo participar y la escasa cultura participativa en el ADN del gobierno limitan que las personas puedan influir en estos servicios, dificultando que sus necesidades sean realmente atendidas. Además, la rendición de cuentas es en ocasiones limitada y no se da una participación inclusiva y diversa, predominando los procesos individuales que excluyen a migrantes, mayores y habitantes de zonas rurales. Por otro lado, la tecnocracia y la falta de una cultura de formación para profesionales obstaculizan la creación de espacios accesibles e inclusivos. En las zonas rurales, esta carencia se agudiza, y la escasez de sedes electrónicas agrava el problema, llevando a que los servicios no lleguen adecuadamente a las personas usuarias. Como consecuencia de



esta desconexión entre el diseño de los servicios y las realidades de la ciudadanía, sumada a la falta de transparencia, se da una pérdida de confianza en el sistema.

6. Status quo

Según encuestas de 2023 y 2024, el nivel de confianza en el Gobierno de Navarra es del 40%, mientras que el 71,4% de la población percibe positivamente los servicios públicos, lo que se puede considerar alto, creciente y consolidado. Además, la Administración Pública navarra es percibida más cualificada, más transparente y eficiente que otras administraciones en España y la UE. Sin embargo, la valoración ha caído en algunos servicios, especialmente en salud y las gestiones se consideran menos satisfactorias, con un 50% calificándolas positivamente. Los principales problemas señalados son la lentitud (53%) y la burocracia (32%), mientras que las mejoras más demandadas incluyen más canales de contacto (54%) y una mayor transparencia (34%).

Se evidencia una preferencia por el contacto presencial, aunque crece el uso de canales digitales. El 40% de la ciudadanía aún considera que los Servicios Públicos no tratan a todas las personas por igual.

Finalmente, existen experiencias positivas de participación para el rediseño de servicios, como en las Oficinas de Atención Ciudadana y el Centro VIDAAS, pero son casos iniciales y no se han replicado en otras áreas del Gobierno de Navarra.

7. Acción

El diseño participativo es una estrategia clave para mejorar los servicios públicos mediante la inclusión activa de todas las partes interesadas, asegurando que respondan a las necesidades de las personas usuarias y reflejen la diversidad de la sociedad actual. Este proceso involucra tanto a las personas



usuarias como al personal administrativo y personas expertas, y puede llevarse a cabo en espacios como laboratorios ciudadanos, de innovación abierta o mediante pruebas de experiencia, garantizando una participación inclusiva desde el principio.

Para ello, es necesario diversificar los canales de escucha y combinar metodologías para obtener una visión integral de la satisfacción ciudadana, trabajando por segmentos y adaptando horarios y modalidades de participación. Además, es fundamental aplicar un enfoque transversal que integre perspectiva de género, inclusión de personas con discapacidad y mayores para fortalecer la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

La implicación de los medios en la rendición de cuentas, junto con la pedagogía sobre la transformación de los servicios públicos, facilita la credibilidad y aproxima los servicios a las personas. La idea es iniciar por rediseñar servicios existentes y definir claramente sus objetivos para ayudar a consolidar una cultura de mejora continua, de proximidad a las realidades territoriales, reforzando la confianza en la administración.

8. ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema público?

Este compromiso busca fomentar la participación ciudadana en el diseño de servicios públicos, creando espacios e iniciativas de colaboración para rediseñar servicios esenciales que respondan a las necesidades reales de las personas usuarias, impactando positivamente en su vida diaria:

- La formación en análisis de servicios desde la perspectiva de las personas usuarias, ayuda a que el funcionariado entienda mejor las expectativas y necesidades de la ciudadanía.
- El proyecto piloto de rediseño colaborativo de servicios clave apunta a desarrollar soluciones eficientes y replicables, mejorando su usabilidad y accesibilidad, impactando directamente en la calidad de vida de las personas usuarias.
- La oficina móvil, un camión conocido como 'el gobierno en la plaza del pueblo', buscará mejorar los servicios públicos y acercar la administración a la ciudadanía, ofreciendo servicios, formaciones y talleres en el territorio, de uso compartido con los Ayuntamientos y otros departamentos del Gobierno de Navarra. La idea es funcionar como un espacio de diálogo e identificación de las necesidades de la comunidad y garantizar una igualdad en las oportunidades de acceso a la administración para toda la ciudadanía



- Creación de un espacio web único para informar a la ciudadanía sobre los canales de atención (enfocado en la omnicanalidad) y otros recursos que se desarrollará de forma participativa, involucrando a diversos colectivos.
- La difusión de avances en diversos medios permitirá compartir las experiencias, impulsando la transparencia y construyendo una cultura de participación continua y confianza en la gestión pública

9. ¿Con qué objetivo de largo plazo identificado en la Visión Estratégica de Gobierno Abierto se relaciona este compromiso?

Este compromiso está alineado con los objetivos generales del Plan de Acción, fomentando una participación ciudadana genuina que va más allá de lo obligatorio, convirtiéndose en un canal activo y auténtico para mejorar las políticas públicas. La formación para el funcionariado en análisis de servicios desde la perspectiva de la persona usuaria refuerza una administración orientada a la ciudadanía, incrementando su sensibilidad y capacidad de respuesta ante sus demandas. La implementación de oficinas móviles establece una conexión directa entre el gobierno y las personas, facilitando una participación accesible y dinamizando la atención ciudadana. El rediseño participativo de servicios clave promueve una relación colaborativa, donde la ciudadanía no solo utiliza los servicios sino que contribuye activamente en su mejora. Además, el nuevo espacio web simplifica el acceso, facilita las tramitaciones y hace más transparente el uso de recursos, mientras que la implicación de los medios permitirá la divulgación continua de estos avances, fortaleciendo la rendición de cuentas y fomentando el diálogo abierto.

10. Área de política principal

Espacio cívico

Beneficiarios finales



11. Sector principal

Servicios públicos

Intersectorial

12. ¿Frente a qué valores de OGP es relevante este compromiso?

<p>Selecciona de la siguiente lista:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información - Participación ciudadana - Rendición de cuentas - Tecnología e innovación para la transparencia y la rendición de cuentas 	<p><i>¿Por qué este compromiso es relevante para este valor?</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> - Participación ciudadana 	<p>Este compromiso es relevante para el valor de la participación ciudadana porque promueve un involucramiento auténtico y accesible de la ciudadanía en la mejora de los servicios públicos, asegurando que las políticas reflejen sus necesidades y perspectivas.</p>



13. ¿Qué recursos se requieren para implementar este compromiso?

<i>Presupuesto</i>	<i>Personal</i>	<i>Time</i>	<i>Other resources required</i>
Formación servicios públicos : 7.000€	3 personas	3 meses	-
Rediseños piloto: 4.000€	4 personas	24 meses	-
Proceso participativo web: 12.000€	4 personas	8 meses	-
Oficinas móviles: 470.000€	5 personas	24 meses	-
Acciones difusión: 15.000€	6 personas	24 meses	-

14. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para implementar este compromiso?

Sí



15. Hitos

<i>Describir la salida</i>	<i>Fecha de inicio</i>	<i>Fecha de término</i>	<i>Institución responsable</i>	<i>Persona de contacto</i>	<i>Estado</i>
Grupo de trabajo para la coordinación e implementación de líneas estratégicas	Enero 2025	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Jon Iriarte	No iniciado
Diseño de la ruta de las oficinas móviles para la presencia territorial “el gobierno en la plaza del pueblo” en función de las necesidades y demandas de los diferentes departamentos del Gobierno de Navarra y de los Ayuntamientos	Diciembre 2024	Septiembre 2026	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía y Nasertic	Jon Iriarte	Iniciado



Diseño de los contenidos de las oficinas móviles para la presencia territorial “el gobierno en la plaza del pueblo en función de las necesidades y demandas de los diferentes departamentos del Gobierno de Navarra y de los Ayuntamientos	Diciembre 2024	Septiembre 2026	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía y Nasertic	Jon Iriarte	Iniciado
Lanzamiento del programa de oficinas móviles para la presencia territorial “el gobierno en la plaza del pueblo”	Marzo 2025	Marzo 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía y Nasertic	Jon Iriarte	No iniciado
Emplazamiento de oficinas en 30 - 50 localidades	Marzo 2025	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía y Nasertic	Jon Iriarte	No iniciado
Campaña publicitaria para divulgar las oficinas móviles y sus servicios (en radio, prensa y redes)	Abril 2025	Septiembre 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía y Nasertic	Jon Iriarte	No iniciado



Formaciones en análisis de los servicios públicos desde la perspectiva de las personas usuarias (una por año)	Enero 2025	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Proyecto piloto de rediseño de servicios públicos clave: selección de 3 a 5 servicios a ser rediseñados a través de convocatoria	Enero 2025	Junio 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía y Fractal	Ana Etxaleku	No iniciado
Proyecto piloto de rediseño de servicios públicos clave: realización de actividades de participación para el rediseño (internas y externas): primer ciclo 2 proyectos	Junio 2025	Diciembre 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía y Fractal	Ana Etxaleku	No iniciado



Proyecto piloto de rediseño de servicios públicos clave: realización de actividades de participación para el rediseño (internas y externas): segundo ciclo 3 proyectos	Enero 2026	Diciembre 2026	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía y Fractal	Ana Etxaleku	No iniciado
Implementación de acciones derivadas de la experiencia de rediseño	Enero 2026	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Rendición de cuentas de los servicios rediseñados mediante informes y reuniones de seguimiento	Enero 2026	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Proceso participativo para nuevo espacio web para solicitar información y conocer recursos y servicios por diferentes canales	Enero 2025	Junio 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Jon Iriarte	No iniciado
Acciones de divulgación del compromiso en general en prensa y redes	Enero 2025	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Jon Iriarte	No iniciado



COMPROMISO 2: Apuesta por la comunicación clara

1. Plazos

Fecha de inicio del compromiso

enero / 2025

Fecha de término del compromiso

enero / 2027

2. Institución de gobierno implementadora

<i>Oficina, institución o ministerio</i>	<i>Área de gobierno</i>	<i>Nombre de contacto</i>	<i>Cargo</i>	<i>Email</i>	<i>Rol en la Implementación</i>
Servicio de Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ejecutivo	Itziar Ayerdi Fernández	Directora de Servicio	mi.ayerdi.fernandezdebarrena@navarra.es	Dirección



Sección de Atención Ciudadana	Ejecutivo	Jon Iriarte Ibarra	Jefe de Sección	jon.iriarte.ibarra@navarra.es	Dirección
-------------------------------	-----------	--------------------	-----------------	-------------------------------	-----------

3. Actor no gubernamental implementador

<i>Nombre de la organización</i>	<i>Nombre del contacto</i>	<i>Título</i>	<i>Email</i>	<i>Rol en la Implementación</i>
ANFAS Navarra	Sonia Ganuza	Coordinadora ANFAS -	autogestionpamplona@anfasnavarra.org	Coordinadora
CERMIN	Mari Luz	Coordinadora Accesibilidad EUNATE y CERMIN	gestionaccisor@eunate.org	Dirección
Fundación Ideas	Luis Casado	Presidente de la Función Ideas	luis@fundacionideas.org	Dirección



4. Otros actores involucrados en la implementación del compromiso

<i>Nombre de la organización</i>	<i>Nombre del contacto</i>	<i>Título</i>	<i>Email</i>	<i>Rol en la Implementación</i> <i>(Seleccione de lo siguiente:</i> <i>dirección;</i> <i>apoyo;</i> <i>supervisión;</i> <i>coordinación)</i>
Nasertic	Toya Bernad Calza	Directora de Innovación, Comunicación y Atención Ciudadana	tbernadc@nasertic.es	Dirección

Descripción del compromiso

5. Problema

La comunicación en las administraciones públicas presenta varios problemas: el lenguaje usado es arcaico y técnico, orientado más a personal técnico que a la ciudadanía. Los textos administrativos están plagados de voz pasiva, vocabulario complejo, mala puntuación y exceso de referencias normativas, lo que dificulta su comprensión. Las páginas web son desorganizadas, reflejando la complejidad interna de las administraciones, y no están diseñadas de forma intuitiva ni accesible. Además, incumplen parcialmente los estándares legales de accesibilidad, afectando especialmente a personas con discapacidad. Esta falta de claridad y accesibilidad genera confusión en la ciudadanía, que no sabe a dónde acudir ni cómo realizar trámites, y contribuye a experiencias frustrantes. El tono sancionador de las comunicaciones y la burocracia excesiva afectan negativamente a la sociedad, incluyendo PYMEs y asociaciones, derivando en gastos innecesarios, colapsos en servicios públicos y un evidente malestar social.



6. Status quo

El Gobierno de Navarra cuenta con un Plan Operativo de Accesibilidad, que recoge las acciones en materia de accesibilidad universal de todos sus departamentos, y un Plan Operativo de Simplificación Administrativa. Además, la Formación en Accesibilidad Universal incluye un módulo sobre Comunicación Clara. También se organizan sesiones explicativas dirigidas a colectivos interesados en convocatorias de subvenciones, especialmente en las áreas de participación y cultura.

Sin embargo, el lenguaje administrativo sigue siendo poco claro. El 78% de los textos analizados carecen de claridad, porcentaje que asciende al 85% en los trámites habituales y al 97% en documentos relacionados con ayudas, becas y subvenciones. En contraste, los textos sobre violencia de género son los más claros: el 92% de ellos se presentan en un tono cercano, amable y orientado directamente a las personas afectadas.

Asimismo, un tercio de la población continúa enfrentando dificultades para comprender los trámites debido al exceso de burocracia.

7. Acción

El compromiso con la comunicación clara busca fortalecer el vínculo entre las instituciones y la ciudadanía mediante un lenguaje sencillo y directo, promoviendo una sociedad más participativa y democrática. Este compromiso implica adaptar los documentos administrativos a las personas destinatarias asegurando que toda la ciudadanía pueda comprender su contenido, desde especialistas hasta personas con dificultades de comprensión. Se priorizará la publicación de materiales en lectura fácil para personas con discapacidad intelectual o con limitaciones comprensivas.

Los resultados esperados incluyen una mejora en el acceso a la información y los servicios públicos, una reducción en la frustración de la ciudadanía y un aumento en la eficiencia y satisfacción con la administración. Las acciones clave contemplan crear redes de colaboración con el tercer sector, promover la formación en accesibilidad universal, realizar campañas de concienciación y visibilización, así como evaluar los procesos de comunicación y revisar las políticas susceptibles de mejora. El objetivo general es reconocer el acceso a la información clara como un derecho fundamental.



8. ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema público?

Para resolver el problema de la incomprensibilidad administrativa se propone un enfoque estructurado en comunicación clara mediante diversas acciones. En primer lugar, sensibilizar y ofrecer formación en comunicación clara y lectura fácil a todos los registros, oficinas de atención ciudadana y entidades locales. Además, crear documentación en lenguaje claro (plantillas, modelos, etc.) para facilitar su comprensión e implementar campañas accesibles de comunicación que sensibilicen sobre su necesidad y uso. Asimismo, adaptar las becas para formación profesional, con difusión en institutos, y redactar la nueva Ley de Salud en lenguaje claro (en el caso de que sea aprobada dentro de este ciclo) . También se difundirá la Ley de Participación en lenguaje claro y en lectura fácil. Siempre se priorizará la adaptación de aquellos documentos que tengan más repercusión, sean más utilizados o que hayan generado más dudas. Las redes de colaboración con el tercer sector se aprovecharán para crear y compartir documentación accesible. Se aplicarán encuestas de satisfacción para medir si la ciudadanía comprende las convocatorias y se utilizarán medios de comunicación para divulgar los avances alcanzados.

9. ¿Con qué objetivo de largo plazo identificado en la Visión Estratégica de Gobierno Abierto se relaciona este compromiso?

La visión a largo plazo del Gobierno Abierto en Navarra y el compromiso con la comunicación clara son dos pilares complementarios en la búsqueda de una gobernanza participativa y transparente. La participación ciudadana se fortalecerá al asegurar que toda comunicación sea comprensible, permitiendo que la ciudadanía, como propietaria de la información pública, acceda de manera clara a documentos y procesos, facilitando su implicación genuina en la mejora de políticas públicas y en el diálogo. La transparencia se potencia al simplificar el lenguaje, haciendo que la rendición de cuentas sea accesible para todas las personas, lo que permite que la sociedad evalúe los avances y metas del gobierno.

Asimismo, una atención ciudadana dinámica y colaborativa se beneficia de una comunicación clara, eliminando barreras de comprensión y promoviendo un trato respetuoso y cercano. Al enmarcar esta visión en instituciones de comportamiento ético ejemplar, Navarra consolida un modelo de gobierno que reconoce el derecho a entender, participando de forma informada y promoviendo el desarrollo sostenible y la legitimidad social.



10. Área de política principal

Derecho a la información

Inclusión

11. Sector principal

Servicios públicos

Intersectorial



12. ¿Frente a qué valores de OGP es relevante este compromiso?

<p>Selecciona de la siguiente lista:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información - Participación ciudadana - Rendición de cuentas - Tecnología e innovación para la transparencia y la rendición de cuentas 	<p>¿Por qué este compromiso es relevante para este valor?</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información 	<p>Este compromiso es relevante para el valor del derecho a la información porque garantiza que toda la ciudadanía pueda comprender plenamente los datos, decisiones públicas y trámites, facilitando una participación informada y efectiva en la vida democrática.</p>

13. ¿Qué recursos se requieren para implementar este compromiso?

<i>Presupuesto</i>	<i>Personal</i>	<i>Time</i>	<i>Other resources required</i>
<p>Formación y sensibilización en comunicación clara y lectura fácil a registros, oficinas de atención ciudadana y entidades locales: 29.400€</p>	<p>3 personas</p>	<p>12 meses</p>	
<p>Generación de documentos, convocatorias y leyes en lenguaje claro y lectura fácil: entre 500€ y 1500€ por documento</p>	<p>5 personas</p>	<p>24 meses</p>	



Campaña de comunicación y vídeos sobre necesidad y uso lenguaje claro y lectura fácil: 15.000€	8 personas	24 meses	
---	------------	----------	--

14. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para implementar este compromiso?

Sí

15. Información adicional

La Administración te incluye - <https://www.navarra.es/es/administracion-accesible-e-inclusiva?print=true>
Plena Inclusión - <https://www.plenainclusion.org/formacion/>



16. Hitos

<i>Describir la salida</i>	<i>Fecha de inicio</i>	<i>Fecha de término</i>	<i>Institución responsable</i>	<i>Persona de contacto</i>	<i>Estado</i>
Grupo de trabajo para la coordinación e implementación de líneas estratégicas	Enero 2025	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Jon Iriarte	No iniciado
Aplicación de encuestas de satisfacción para medir si la ciudadanía comprende las convocatorias de subvenciones de participación ciudadana como piloto	Enero 2025	Diciembre de 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Extaleku	No iniciado
Formación en comunicación clara y lectura fácil a 34 registros, 34 oficinas de atención ciudadana y 42 entidades locales	Enero 2025	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Jon Iriarte	No iniciado



Ofrecimiento de actividades de sensibilización sobre trato e interacción con personas con discapacidad a empleados públicos a 34 registros, 34 oficinas de atención ciudadana y 42 entidades locales	Enero 2025	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Jon Iriarte	No iniciado
Generación de documentación en lenguaje claro (acreditación digital, becas de FP, trámites de extranjería e Ingreso Mínimo Vital)	Enero 2025	Enero de 2026	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Jon Iriarte	No iniciado
Generación de convocatorias de subvenciones de participación ciudadana para entidades ciudadanas en lenguaje claro	Enero 2025	Noviembre de 2026	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Implementación de una campaña de comunicación que sensibilice sobre la necesidad y uso del lenguaje claro	Enero 2025	Diciembre de 2026	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Jon Iriarte	No iniciado



Lanzamiento de 20 vídeos para concienciar sobre uso de palabras en lectura fácil	Enero 2025	Diciembre de 2026	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Jon Iriarte	No iniciado
Lanzamiento de becas para FP en lenguaje claro y lectura fácil	Enero 2025	Diciembre 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Jon Iriarte	No iniciado
Campaña de difusión en institutos de las becas FP en lenguaje claro y lectura fácil: programa piloto en un instituto en Tudela	Enero 2025	Enero de 2026	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Jon Iriarte	No iniciado
Generar la nueva Ley de Salud en lenguaje claro y lectura fácil (en el caso de que sea aprobada)	Enero 2026	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Jon Iriarte	No iniciado
Difusión de los principios de participación de la Ley de Participación en lenguaje claro	Enero 2025	Junio 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Adaptación de la Ley de Participación en lectura fácil	Enero 2025	Diciembre 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado



Creación de un repositorio online de recursos y documentación en lectura fácil y lenguaje claro de diferentes tipos de entidades	Enero 2025	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Arnedo	No iniciado
Acciones coordinadas de difusión con medios de comunicación (prensa y redes) para divulgación del compromiso en general	Enero 2025	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Jon Iriarte	No iniciado

COMPROMISO 3: Mayor participación directa de la ciudadanía y procesos participativos más inclusivos

1. Plazos

Fecha de inicio del compromiso

enero / 2025

Fecha de término del compromiso

enero / 2027



2. Institución de gobierno implementadora

<i>Oficina, institución o ministerio</i>	<i>Área de gobierno</i>	<i>Nombre de contacto</i>	<i>Cargo</i>	<i>Email</i>	<i>Rol en la Implementación</i>
Servicio de Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ejecutivo	Itziar Ayerdi Fernández	Directora de Servicio	mi.ayerdi.fernandezdebarrena@navarra.es	Dirección
Sección de Participación Ciudadana y Voluntariado	Ejecutivo	Ana Isabel Etxaleku Castaño	Jefa de Sección	ai.etxaleku.castano@navarra.es	Coordinación

3. Actor no gubernamental implementador

<i>Nombre de la organización</i>	<i>Nombre del contacto</i>	<i>Título</i>	<i>Email</i>	<i>Rol en la Implementación</i>
UNICEF	Maidier Gabilondo	Coordinadora UNICEF Comité de Navarra		Dirección
CERMIN	Mari Luz	Coordinadora Accesibilidad EUNATE y CERMIN	gestionaccisor@eunate.org	Dirección



4. Otros actores involucrados en la implementación del compromiso

<i>Nombre de la organización</i>	<i>Nombre del contacto</i>	<i>Título</i>	<i>Email</i>	<i>Rol en la Implementación</i>
Foro de Personas Migrantes	Paola García	Coordinadora técnica	p1978aola@hotmail.com	Apoyo
Nasertic	Toya Bernad Calza	Directora de Innovación, Comunicación y Atención Ciudadana	tbernadc@nasertic.es	Coordinación

Descripción del compromiso

5. Problema

La participación ciudadana enfrenta múltiples desafíos. La palabra “participación” aún es difícil de entender para muchos y la ciudadanía en ocasiones no se siente involucrada ni informada sobre los procesos en curso. Esto genera desinterés, resultando en la participación de los mismos grupos reducidos, lo que limita la representatividad y la innovación en los procesos. Se ha dado un salto rápido entre lo que se aspira a ser y la realidad, dejando brechas significativas y la ciudadanía acaba no percibiendo el poder de su participación. Además, existe un problema de accesibilidad en plataformas web, dificultando la comprensión. Para la administración, la participación a veces es vista como una carga, lo que genera procesos puntuales, desconectados y sin continuidad, especialmente en la fase de ejecución. La participación que se impulsa no siempre responde a las necesidades reales de la ciudadanía, y a menudo se limita a lo propositivo. La todavía escasa participación de infancia y adolescencia, la brecha digital, los recortes presupuestarios, y las corrientes autoritarias y populistas agravan la situación.



6. Status quo

La obligación de implementar procesos participativos en la administración pública se ha consolidado, y la participación ciudadana es hoy un derecho con una fuerte tradición en Navarra. Este avance ha sido impulsado por la sociedad civil y respaldado por entidades locales a través de proyectos innovadores. Aunque el cambio ha sido veloz, se cuenta con recursos clave: personal capacitado, presupuesto, experiencias exitosas, una plataforma web robusta y voluntad política para fortalecer la participación. Sin embargo, persisten desafíos. La participación de personas migrantes es casi inexistente, y colectivos como personas mayores, con discapacidad o niños y niñas solo participan en leyes o planes que les afectan directamente. Solo existen 11 órganos municipales de participación infantil y adolescente, lo que evidencia un margen considerable de mejora. Además, mientras los procesos participativos en desarrollo rural están mejor distribuidos, en otras áreas temáticas no alcanzan suficiente capilaridad territorial.

El conocimiento sobre el Gobierno Abierto continúa en aumento, aunque de manera muy lenta, pasando del 12% en 2021 al 17,3% en la actualidad. Por otro lado, la participación ha disminuido, bajando del 17% al 11%. Los hombres con un alto nivel educativo son el grupo de la ciudadanía que muestra un mayor nivel de conocimiento sobre esta herramienta administrativa (según [Estudio sobre la percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra 2023](#))

7. Acción

Para fomentar una participación ciudadana más inclusiva y efectiva, es fundamental ir más allá de las obligaciones jurídicas, involucrando directamente a todos los colectivos, especialmente aquellos que suelen quedar al margen: infancia, personas con discapacidad, migrantes, jóvenes, mayores y personas del ámbito rural. Esto requiere diversificar los canales de participación, mejorar la comunicación considerando aspectos socioculturales, y extender los procesos a centros escolares y espacios comunitarios. Además, es esencial informar a la ciudadanía sobre cómo sus aportaciones impactan las decisiones finales, fortaleciendo la confianza en los procesos participativos y trabajar desde la administración para concientizar sobre la importancia de impulsar procesos eficaces y diversos y crear protocolos para asegurar la inclusión.

Se deben impulsar más procesos de cocreación, confiando en la ciudadanía y promoviendo laboratorios ciudadanos que vayan más allá de lo propositivo. Todo esto también exige una labor pedagógica constante para concienciar a la sociedad de su rol activo en los procesos administrativos. Con estas acciones, se busca mejorar la representatividad e incorporar diversas perspectivas en el diseño de políticas públicas.



8. ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema público?

El objetivo es ampliar y mejorar la participación ciudadana. Se fomentará la participación infantil creando consejos y colaborando con el sector educativo para desarrollar mejores herramientas. También se buscará incluir a personas con discapacidad, habitantes de zonas rurales y mayores en procesos más amplios, más allá de leyes que les afecten directamente.

La iniciativa "El gobierno en la plaza del pueblo" llevará procesos participativos a todo el territorio. Se fortalecerán alianzas con entidades del tercer sector, garantizando la inclusión de estos colectivos y se elaborará una guía para procesos inclusivos y un protocolo que asegure la diversidad. Internamente, se realizarán cafés de sensibilización para empleados públicos y talleres pedagógicos, evitando que la participación sea un formalismo. Además, se activará una red de laboratorios ciudadanos y se habilitará un canal web para propuestas ciudadanas. Por último, una alianza con un medio radiofónico difundirá experiencias e iniciativas de participación. El enfoque estará en procesos reales, sociales e inclusivos.

9. ¿Con qué objetivo de largo plazo identificado en la Visión Estratégica de Gobierno Abierto se relaciona este compromiso?

La visión a largo plazo del Gobierno Abierto en Navarra se fundamenta en un modelo de gobernanza inclusiva que involucra a todos los agentes sociales y económicos. Este enfoque se alinea con el compromiso de impulsar una participación ciudadana más directa e inclusiva, incorporando a todos los colectivos, especialmente a aquellos que suelen quedar al margen. Los procesos participativos se reconocen como herramientas poderosas para mejorar la atención ciudadana y construir vínculos colaborativos y duraderos.

La mejora de la rendición de cuentas en estos procesos refuerza el principio de transparencia orientada a la ciudadanía, asegurando que las decisiones se tomen de manera abierta y responsable. Además, las actividades internas buscan fortalecer un comportamiento ético ejemplar entre las personas que conforman el gobierno, consolidando instituciones basadas en la confianza y la integridad. Así, la participación, la transparencia y la ética se convierten en pilares fundamentales para mejorar las políticas públicas y promover un diálogo genuino con la ciudadanía.



10. Área de política principal

Espacio cívico

Inclusión

11. Sector principal

Servicios públicos

Intersectorial



12. ¿Frente a qué valores de OGP es relevante este compromiso?

<p>Selecciona de la siguiente lista:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información - Participación ciudadana - Rendición de cuentas - Tecnología e innovación para la transparencia y la rendición de cuentas 	<p>¿Por qué este compromiso es relevante para este valor?</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Participación ciudadana 	<p>Este compromiso es relevante porque fortalece la participación ciudadana al garantizar procesos más inclusivos, transparentes y éticos, promoviendo un diálogo auténtico y una toma de decisiones colaborativa.</p>

13. ¿Qué recursos se requieren para implementar este compromiso?

<i>Presupuesto</i>	<i>Personal</i>	<i>Time</i>	<i>Other resources required</i>
Participación infantil: 75.000€	5 personas	24 meses	
Guía participación inclusiva: 4.000€	3 personas	12 meses	
Podcast: 15.000€	4 personas	24 meses	
Procesos participativos en oficinas móviles: 8.000€	4 personas	24 meses	



Red de laboratorios ciudadanos: 30.000€	4 personas	24 meses	
Canal en la plataforma para recepción de propuestas: 2.000€	2 personas	6 meses	
Desayunos con participación: 2.000€	4 personas	24 meses	
Discafés 7.500€	3 personas	24 meses	
<i>Agrega líneas según sea necesario</i>			

14. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para implementar este compromiso?

Sí



15. Hitos

<i>Describir la salida</i>	<i>Fecha de inicio</i>	<i>Fecha de término</i>	<i>Institución responsable</i>	<i>Persona de contacto</i>	<i>Estado</i>
Grupo de trabajo para la coordinación e implementación de líneas estratégicas	Enero 2025	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Hasta 15 actuaciones de Viaje a Gobernus en centros escolares	Marzo 2022	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	Iniciado
Hasta dos ciclos de formación y acompañamiento a entidades locales para la creación de Consejos infantiles de Participación Ciudadana	Mayo 2024	Junio 2026	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	Iniciado



Creación de entre 5 y 10 consejos de participación infantil	Enero 2025	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Entre 3 y 5 sesiones de trabajo del Consejo Navarro de Participación Infantil y Adolescente que formen parte de la red de OPIAS (Órganos de Participación Infantil y Adolescente)	Junio 2025	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Encuentro de los órganos de participación infantil y adolescente	Enero 2025	Noviembre 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Lanzamiento de revista sobre participación infantil editada por niños y niñas “¿Qué vienen los OPIAS!”	Enero 2025	Febrero 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	Iniciado



Análisis de los colectivos que no suelen participar activamente e identificación y mapeo de diferentes canales de acceso a estos colectivos	Enero 2025	Junio 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Fortalecimiento de las alianzas con el Foro de Personas Migrantes y con Red de Voluntarios a través del impulso de acciones conjuntas	Enero 2025	Junio 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Elaboración de la Guía de Procesos Participativos Inclusivos	Enero 2025	Diciembre 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Establecimiento del protocolo de requisitos espaciales y de gestión para garantizar la inclusión y diversidad de los procesos	Enero 2025	Diciembre 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado



Participación en 14 programas radiofónicos sobre experiencias e iniciativas de participación ciudadana de gobierno, entidades locales y ciudadanas	Enero 2027	Diciembre 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Diseño de la ruta de las oficinas móviles para la presencia territorial “el gobierno en la plaza del pueblo” en función de las necesidades y demandas de los diferentes departamentos del Gobierno de Navarra y de los Ayuntamientos	Diciembre 2024	Septiembre 2026	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía y Nasertic	Jon Iriarte	Iniciado
Diseño de los contenidos de las oficinas móviles para la presencia territorial “el gobierno en la plaza del pueblo en función de las necesidades y demandas de los diferentes departamentos del Gobierno de Navarra y de los Ayuntamientos	Diciembre 2024	Septiembre 2026	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía y Nasertic	Jon Iriarte	Iniciado



Lanzamiento del programa de oficinas móviles para la presencia territorial “el gobierno en la plaza del pueblo”	Marzo 2025	Marzo 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía y Nasertic	Jon Iriarte	No iniciado
Emplazamiento de oficinas en 30 - 50 localidades	Marzo 2025	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía y Nasertic	Jon Iriarte	No iniciado
Campaña publicitaria para divulgar las oficinas móviles y sus servicios (en radio, prensa y redes)	Abril 2025	Septiembre 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía y Nasertic	Jon Iriarte	No iniciado
Realización de una jornada presencial para diferentes tipos de entidades sobre laboratorios ciudadanos (entidades públicas, privadas, del tercer sector, centros educativos etc.)	Mayo 2025	Junio 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Selección de entre 10 y 15 laboratorios ciudadanos que serán acompañados en su desarrollo	Junio 2025	Julio 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado



Taller presencial de codiseño de laboratorios	Septiembre 2025	Septiembre 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Acompañamiento en la organización de los laboratorios (apoyo técnico en la implementación de la metodología) mediante cuatro sesiones de acompañamiento (dos individuales con cada entidad y dos colectivas con todas)	Octubre 2025	Marzo 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Implementación de la red de laboratorios: puesta en marcha de los laboratorios, presentación de resultados y balance	Abril 2025	Octubre 2026	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Creación de un canal en la plataforma que permita a la ciudadanía presentar tema de a debatir	Enero 2025	Junio 2025	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado



Realización de entre dos y cuatro “Desayunos con Participación” con diferentes áreas del Gobierno de Navarra para realizar pedagogía sobre procesos participativos	Enero 2025	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Ana Etxaleku	No iniciado
Realización de entre 5 y 6 sesiones de “Discafé” para sensibilizar de una manera interactiva el personal administrativo sobre las necesidades de las personas con discapacidad	Enero 2025	Enero 2027	Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía	Jon Iriarte	No iniciado