

emeren la zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

# TOLOSAKO HERRITARREN BATZARRA ASAMBLEA CIUDADANA DE TOLOSA

**Ebaluazio txostena**  
Informe de evaluación

[www.ehu.eus](http://www.ehu.eus)

ZER DA OSASUN ETA  
ONGIZATE EMOZIONAL

(ikuspegi bio-psiko-soziala)

tti Soroa



BR  
GA  
CA  
ED  
NTU



Creative Commons licencia - Reconocer - Compartir Igual  
(CC-BY-SA)

UPV/EHU Grupo de Investigación Aktiba

Versión: 2023-04-14 ES

Autores/as:

**Antonio Casado da Rocha**  
**Lucia Pérez Prat**  
**Luken Carbayeda Urruzola**  
**Alba Garmendia Castaños**

ACdR coordinó el grupo de trabajo y la relación con entidades comanditarias, integrando todas las fases del proceso de evaluación.

AGC participó en el diseño de los cuestionarios, revisiones finales y reuniones de coordinación.

LCU realizó tareas de entrevistas, reuniones de coordinación, diseño de gráficos y adaptación lingüística.

LPP realizó tareas de entrevistas, redacción de cuestionarios, análisis cuantitativo y cualitativo de los datos, y redacción de los resultados.

Todos los integrantes del grupo participaron en el co-diseño, observación participante, revisiones finales y contribuciones a la discusión y redacción de los resultados del informe.

Cómo citar este documento (APA): **Casado da Rocha, A., Pérez Prat, L., Carbayeda Urruzola, L., & Garmendia Castaños, A. (2023). *Asamblea Ciudadana de Tolosa. Informe de evaluación*. Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.**

# UN PROCESO DELIBERATIVO REPRESENTATIVO

**E**n este informe se sintetizan los principales resultados de la evaluación realizada por un grupo de investigación de la UPV/EHU en la Asamblea Ciudadana de Tolosa durante 2022. Se incorporan los resultados de las entrevistas y la observación realizadas, y se presentan algunas propuestas de enseñanzas y áreas de mejora.

**HEMOS ESTUDIADO LA  
SITUACIÓN INICIAL, LOS  
CAMBIOS  
EXPERIMENTADOS  
DURANTE EL PROCESO, Y  
TAMBIÉN SUS  
RESULTADOS**

---

# GRACIAS

## TOLOSA

---

« ¿Qué puede hacer el Ayuntamiento de Tolosa por la vía de la colaboración público-comunitaria para conseguir una Tolosa que mejore la salud y el bienestar emocional de todas y todos? »

Esa fue la pregunta de partida de la Asamblea Ciudadana de Tolosa.

Ante todo, queremos agradecer a todas las personas, instituciones y organizaciones participantes en la Asamblea la colaboración en la realización de esta evaluación, aportando opiniones, datos, documentos y ayuda.

## INTRODUCCIÓN

Un proceso deliberativo representativo o “Asamblea Ciudadana” se define como un procedimiento en el que un número limitado de personas elegidas de manera que representen a una población deliberan para alcanzar acuerdos y realizar recomendaciones sobre políticas públicas que se trasladan a la administración.

El proceso deliberativo de Tolosa, impulsado conjuntamente desde el Ayuntamiento de Tolosa y Arantzazulab, tuvo como objetivo explorar respuestas a un reto urgente y complejo desde la colaboración público-comunitaria a través de una Asamblea Ciudadana compuesta por 32 tolosarras.

Tras una selección aleatoria estructurada de manera representativa, la ciudadanía tuvo como cometido abordar la pregunta "¿qué puede hacer el Ayuntamiento de Tolosa por la vía de la colaboración público-comunitaria para conseguir que en Tolosa se mejore la salud y el bienestar emocional de todos y todas?", recibiendo información sobre el tema tratado y deliberando con el conjunto del grupo, para finalmente presentar al Ayuntamiento sus recomendaciones.

Este informe se basa en *Evaluation Guidelines for Representative Deliberative Processes*, un manual de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) que proporciona orientación para evaluar los procesos deliberativos representativos. El manual se centra en los procesos deliberativos que involucran a la ciudadanía y se utilizan para tomar decisiones políticas o para informar la formulación de políticas, y su objetivo es proporcionar orientación práctica para garantizar que las evaluaciones de los procesos deliberativos representativos sean rigurosas, objetivas y útiles.

Los indicadores son herramientas utilizadas para medir el desempeño de un proceso y pueden ser utilizados para evaluar procesos deliberativos. Algunos ejemplos de indicadores de desempeño que pueden ser adecuados para medir procesos deliberativos incluyen:

- **Grado de participación:** esto se refiere al número de personas que participaron en el proceso

deliberativo y a que el proceso sea inclusivo desde el punto de vista del género, edad, etnia, etc.

🕒 **Calidad del diálogo:** se refiere a la calidad de las discusiones y los intercambios de ideas que tuvieron lugar durante el proceso deliberativo, incluyendo aspectos como la escucha activa, el respeto mutuo y la inclusión de diferentes perspectivas.

🕒 **Representatividad:** el grado en que los intereses relevantes de la comunidad están siendo representados en el proceso deliberativo.

🕒 **Transparencia:** el grado en que el proceso deliberativo es abierto y accesible para los interesados.

🕒 **Sostenibilidad:** el grado en que las decisiones tomadas durante el proceso deliberativo son sostenibles en términos ambientales, económicos y sociales.

🕒 **Eficacia:** el grado en que las decisiones tomadas durante el proceso deliberativo son efectivas y eficaces.

🕒 **Eficiencia:** el grado en que el proceso deliberativo se llevó a cabo de manera eficiente en términos de tiempo y recursos.

🕒 **Impacto:** el grado en que las decisiones tomadas durante el proceso deliberativo tuvieron un impacto positivo en la comunidad.

La metodología de evaluación de procesos deliberativos propuesta por la OCDE se enfoca en evaluar la calidad del proceso y el impacto en la toma de decisiones. La evaluación se basa en datos recogidos mediante diferentes técnicas, tales como cuestionarios, entrevistas, observación y análisis de documentos.

# CUESTIONARIOS

**S**e realizaron dos cuestionarios en la Asamblea Ciudadana de Tolosa: uno el primer día por la mañana y otro el último día por la tarde. Aunque de carácter optativo, lo completaron todas las participantes presentes. En concreto, fueron 31 al inicio del proceso y 28 al final del mismo.

## EL PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN FUE VALORAR EL IMPACTO DE LA ASAMBLEA

### OBJETIVOS

El propósito de la evaluación realizada fue valorar el impacto de la Asamblea, de cara a conocer si existieron cambios derivados del proceso en las participantes. En concreto, se quiso conocer si existieron cambios en el conocimiento reportado acerca de aspectos generales del Ayuntamiento y de la colaboración público-comunitaria, así como en la confianza expresada hacia los agentes políticos, la participación ciudadana, y hacia los procesos deliberativos. Además, se quiso explorar el grado de importancia hacia los procesos deliberativos expresada por parte de las participantes, así como cambios reportados en la adquisición de nuevos aprendizajes.

### METODOLOGÍA

Se realizaron dos tipos de análisis con los datos cuantitativos: análisis de tipo descriptivos y de análisis

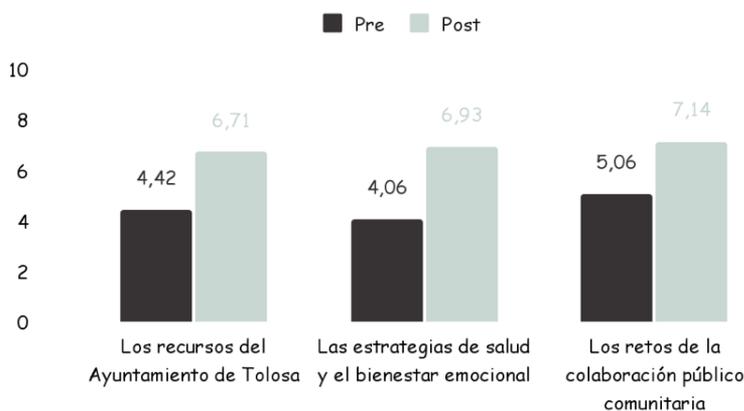
de diferencias de medias para muestras relacionadas. En el primer caso, se obtuvieron las medias generales y las desviaciones típicas. Para el análisis de diferencias de medias, y dado el tamaño de la muestra, se realizaron pruebas no paramétricas con índice Wilcoxon calculando la significación exacta unilateral y la probabilidad en el punto. Se estimaron las diferencias marginalmente significativas en aquellos indicadores con una significación menores de 0.10 y las estadísticamente significativas en las inferiores a 0.05. Además se realizaron análisis de correlación de Pearson entre las medidas pareadas y se extrajo la  $d$  de Cohen, en los casos donde la significación fue estadísticamente significativa, para determinar el tamaño del efecto para el análisis realizado. Para este indicador, un tamaño del efecto de 0.2 a 0.3 podría ser un efecto "pequeño" o "bajo"; en torno a 0.5 un efecto "medio" y mayor del 0.8 un efecto "grande" o "alto".

## RESULTADOS COMPARACIÓN (PRE-POST)

### Información acerca del Ayuntamiento y la relación público-comunitaria.

Las participantes expresaron al inicio del proceso participativo conocer en un grado bajo-medio aspectos acerca de los recursos y políticas del Ayuntamiento dirigidas a la mejora de la salud y el bienestar emocional, así como hacia las oportunidades y los retos de la colaboración público-comunitaria. Al final del proceso, en cambio, los niveles aumentaron hasta índices medios-altos en estos tres ítems, resultando cambios estadísticamente significativos (índice Wilcoxon con diferencias marginalmente significativas y efecto  $d$  de Cohen alto).

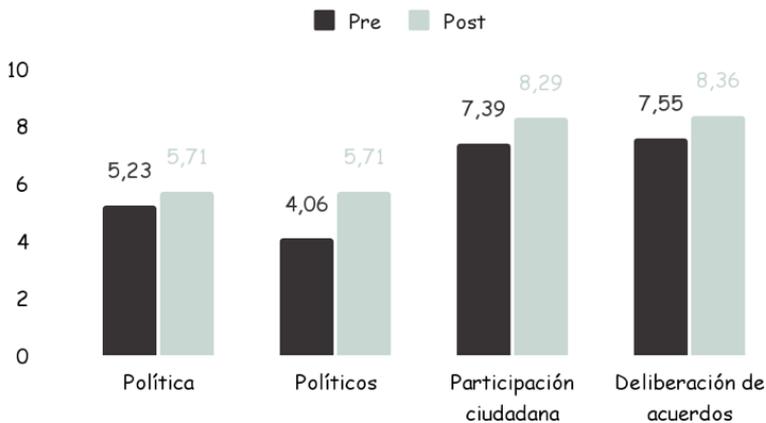
"¿En que medida te parece que te encuentras informada o informado sobre los siguientes temas?"



## Confianza.

Las participantes expresaron al inicio del proceso una confianza media en la política, y una confianza baja hacia los políticos. Una vez finalizado, se reportó un cambio estadísticamente significativo en la confianza expresada hacia *los políticos*, aumentando hasta niveles medios (índice Wilcoxon con diferencias marginalmente significativas y efecto *d* de Cohen alto), mientras que los niveles de confianza expresados hacia *la política* no revelaron cambios. Asimismo, las personas participantes expresaron al inicio del proceso niveles altos de confianza respecto a *la participación ciudadana y los procesos deliberativos*, aumentando significativamente hacia niveles muy altos una vez finalizado el proceso (en ambos casos índice Wilcoxon con diferencias marginalmente significativas y efecto *d* de Cohen medio).

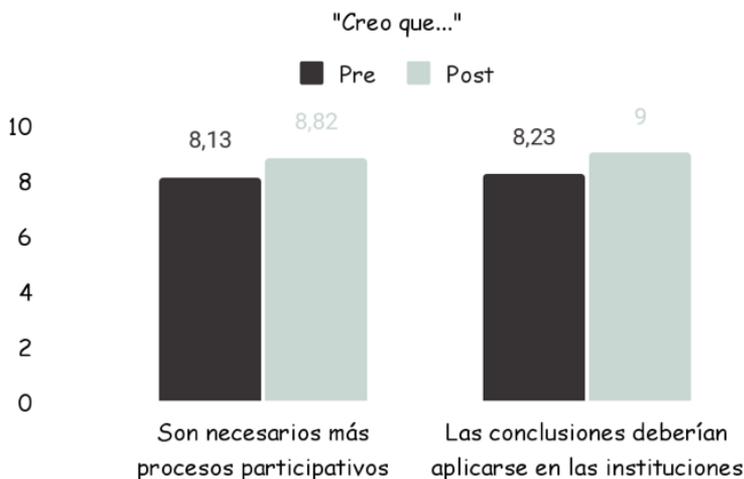
"¿En que medida confías en...?"



## CAMBIO SIGNIFICATIVO EN LA CONFIANZA EXPRESADA HACIA LAS PERSONAS QUE SE DEDICAN A LA POLÍTICA, PERO NO HACIA LA POLÍTICA EN GENERAL

### 🎯 Importancia hacia los procesos deliberativos y su carácter vinculante.

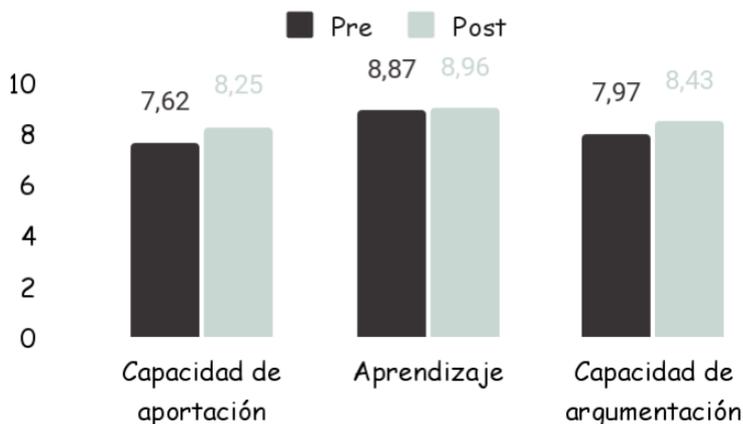
Tanto al inicio como al final del proceso, las personas participantes expresaron en un grado muy alto la importancia de realizar más procesos participativos con y para la ciudadanía, no reportando cambios comparables. Asimismo las participantes expresaron en un grado muy alto, de forma similar al iniciar y finalizar el proceso, la importancia del carácter vinculante de las recomendaciones realizadas.



### 🎯 Cambios generados a raíz del proceso.

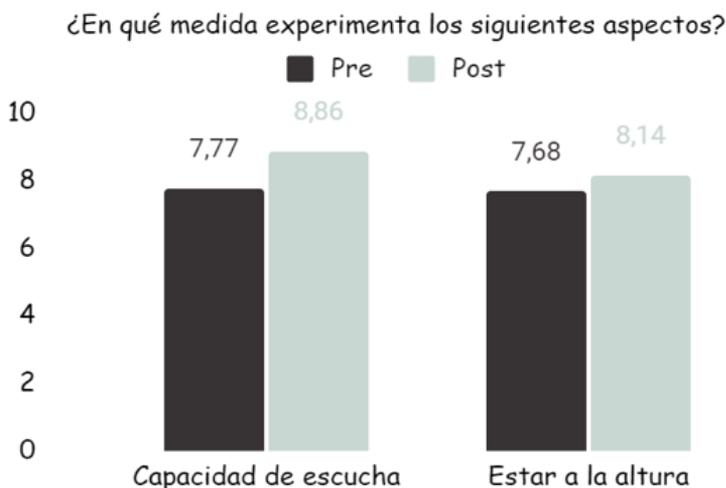
Las personas participantes expresaron un aumento estadísticamente significativo en la percepción de su capacidad de aportación al finalizar el proceso, y en su

"¿En qué medida experimenta los siguientes aspectos?"



capacidad de argumentación. Además, se reportaron aumentos estadísticamente significativos en la

capacidad de escucha, en el cumplimiento de las expectativas acerca del programa, en la percepción de estar a la altura, y en el disfrute acerca de la experiencia (en todos los casos, índice Wilcoxon con diferencias marginalmente significativas y efecto  $d$  de Cohen medio).

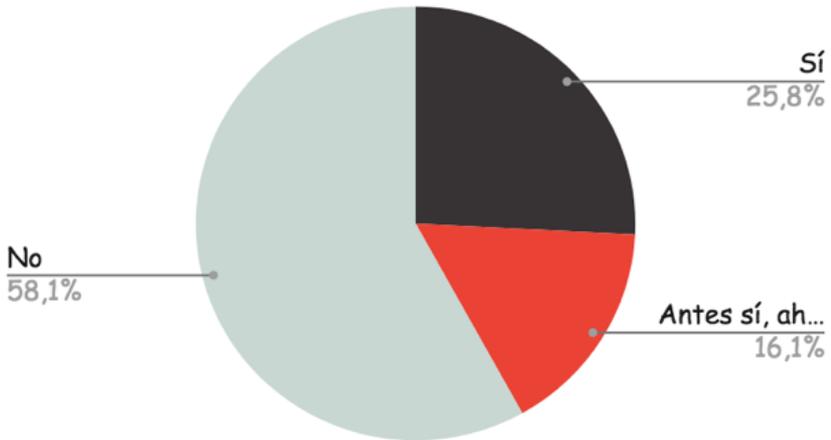


## AUMENTO SIGNIFICATIVO EN LA PERCEPCIÓN DE SUS CAPACIDADES

### Participación política y motivación para participar en un futuro.

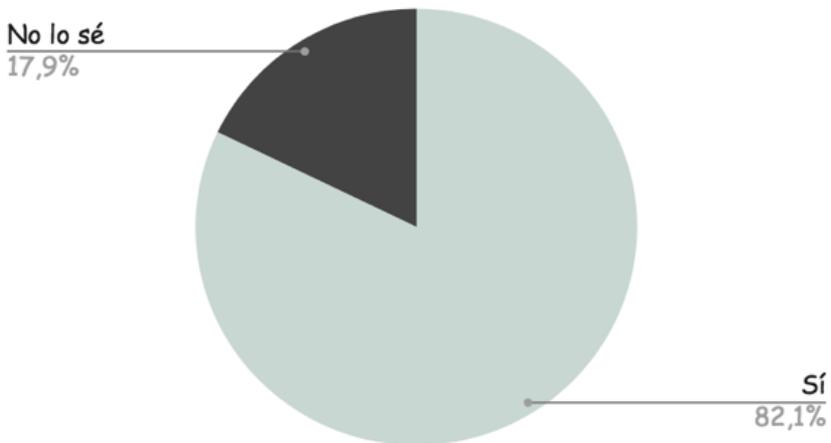
Al inicio del proceso, el 58.10% de las participantes reportaron no participar en ninguna iniciativa

¿Participas en alguna iniciativa organizada en el municipio?



organizada en el municipio, mientras que el 25.80% expresó que sí, y el 16.10% que "antes sí, pero ahora no". Al finalizar el programa, se les consultó acerca de la motivación por participar en alguna actividad organizada del municipio, a lo que un 82.10% expresó su deseo de participar, mientras que el 17.90% reportó

¿Te gustaría participar próximamente?



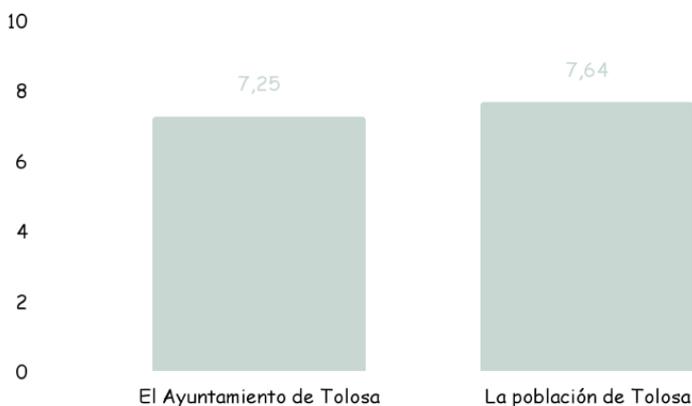
que no lo sabía. Ninguna persona reportó que no quería participar.

## RESULTADOS DEL CUESTIONARIO (PRE)

### Interés acerca del tema tratado.

Al inicio del proceso deliberativo, se consultó a las participantes en qué medida identificaban que el tema de la salud mental y el bienestar emocional fuera de interés tanto para el Ayuntamiento como para la ciudadanía de Tolosa. En ambos casos, se valoró en un grado alto el tema abordado durante el proceso.

"¿En qué medida consideras que el tema del proceso deliberativo responde a intereses de...?"



## 🎯 Motivación.

Asimismo, se consultó a las participantes en qué medida se sentían al comienzo del proceso motivadas para participar en él. Los análisis estadísticos revelaron que la motivación expresada por las participantes fue en general muy alta.



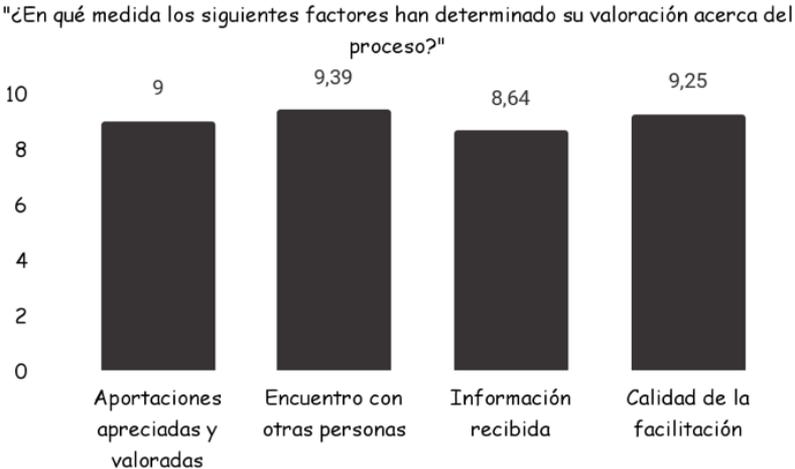
## RESULTADOS DEL CUESTIONARIO (POST)

### 🎯 Satisfacción con el proceso.

Una vez finalizado el proceso deliberativo, se consultó a las participantes acerca de su satisfacción. En general, reportaron muy altos niveles de satisfacción respecto al proceso deliberativo.

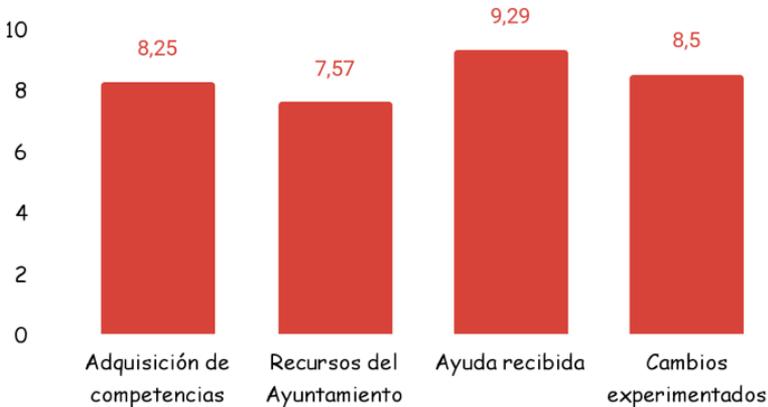
En relación con esto, las participantes valoraron como aspectos centrales de la satisfacción hacia el proceso el encuentro con otras personas, la ayuda

recibida durante el conjunto de las sesiones, la calidad de la facilitación del proceso y sentir que sus aportaciones eran apreciadas y valoradas al interior del grupo. Asimismo, las participantes valoraron como aspectos determinantes de la satisfacción la información recibida, los cambios generados en la



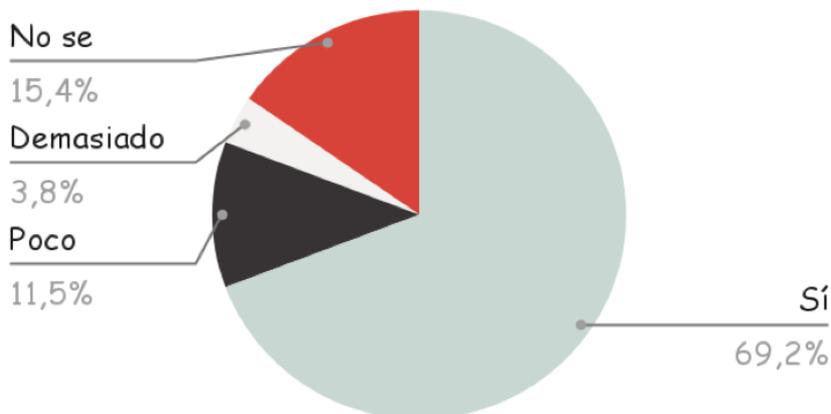
forma de entender el tema tratado, y la percepción de haber adquirido competencias como consecuencia de haber participado en el proceso para abordar cuestiones de salud mental y bienestar emocional. Por último, el aspecto que menos se valoró como determinante para la satisfacción fue la percepción de afrontar la cuestión de la salud mental y el bienestar emocional de la mano de recursos del Ayuntamiento. (Sin embargo, aunque fue la cuestión que reportó menores puntuaciones, esta siguió siendo alta.)

"¿En qué medida los siguientes factores han determinado su valoración acerca del proceso?"



**LOS FACTORES INTERNOS  
(FACILITACIÓN,  
ENCUENTRO, ESCUCHA...)  
TIENEN MÁS PESO**

"¿Crees que la duración ha sido la adecuada?"

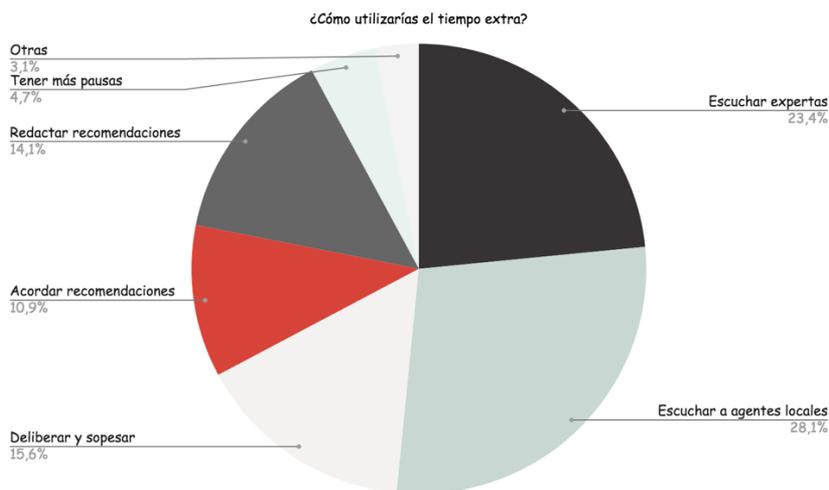


### 🕒 Duración del proceso.

Las participantes valoraron, en su mayoría (69.20%), que la duración del proceso había sido adecuada. El 15.40% reportó no tenerlo claro, el 11.50% determinó que el tiempo había sido escaso, y un 3.8% de la muestra reportó que había sido demasiado.

### 🕒 Más tiempo.

El 28.10% de la muestra utilizada para esta evaluación reportó emplear más tiempo, en el caso de haber dispuesto de él, en escuchar a más agentes locales, seguido de escuchar a expertas en el tema tratado (23%). Asimismo, y con porcentajes similares, un 15.60% de las participantes valoraron emplear más tiempo en deliberar y sopesar las recomendaciones, un 14.10% en la redacción de las recomendaciones, y un 10.90% en acordar las recomendaciones. De forma más residual, el 4.70% de la muestra expresó el deseo de



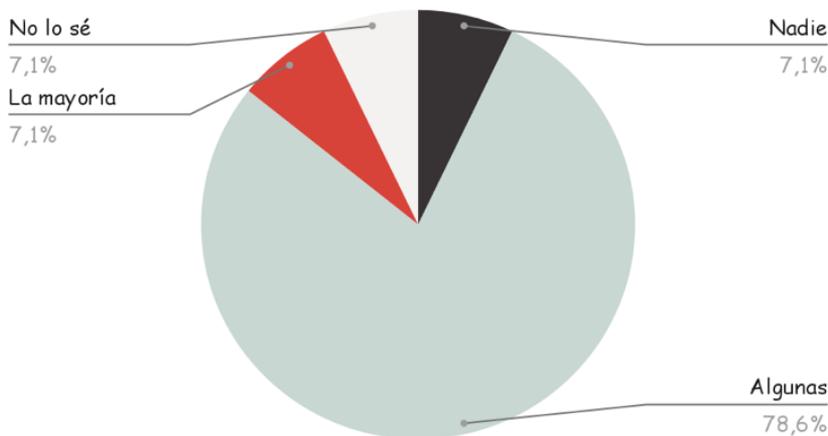
utilizar el tiempo extra para tener más pausas, y el 3.10% reportó "otros".

### 🎯 Variables de grupo.

Para terminar, se les consultó a las participantes en qué medida consideraban que el resto de compañeras expresaron durante el proceso opiniones distintas a las suyas. Así, el 78.60% indicó que algunas, mientras que, de forma más residual, el 7.1% de las participantes expresó que la mayoría, otro 7.1% "nadie", y el 7.1% restante "no lo sé".

## EN LA DELIBERACIÓN HA HABIDO DIVERSIDAD DE OPINIONES

"¿Cuántas participantes han tenido opiniones diferentes a la tuya?"



## ENTREVISTAS CON PARTICIPANTES

**L**as entrevistas se realizaron a 10 personas participantes de la Asamblea Ciudadana siguiendo los criterios de edad y género recomendados por la OCDE. De esta manera, se entrevistó una mujer y un hombre por cada rango de edad. Previamente, se obtuvo su consentimiento informado para ser entrevistadas.

### OBJETIVOS

El propósito de esta evaluación fue poder entender con mayor profundidad la experiencia de las personas que han participado en el proceso deliberativo y su percepción sobre el proceso en sí. En concreto, se pretendió obtener retroalimentación acerca del

proceso para entender qué funcionó bien y que no, y qué cambios podrían hacerse para mejorar futuros procesos. Además, se quiso conocer el impacto del proceso deliberativo en el desarrollo de capacidades tanto individuales como grupales. Por último, se quiso indagar en las percepciones de las personas participantes acerca de aspectos de la relación público-comunitaria.

## TÉCNICA Y PARTICIPANTES

Para responder a los objetivos planteados, se establecieron 10 entrevistas semi-estructuradas. Se realizaron de manera presencial y tuvieron una duración aproximada de 5 minutos.

Las entrevistas fueron posteriormente transcritas y analizadas a través de contenido categorial temático con acuerdo entre 3 jueces independientes para garantizar el rigor del proceso.

## RESULTADOS

### Claridad de la tarea.

Cuando se les consultó a las personas cuál era su tarea en el proceso y la de las demás participantes, la mayoría de ellas definieron su cometido en torno a la aportación de recomendaciones, mientras que la mitad también nombró la adquisición de información.

*“Mi tarea y la de los demás participantes creo que es aportar nuestras opiniones para el proyecto de Tolosa” (Mujer 51-60 años).*

*“Creo que nuestro compromiso primero es un aprendizaje sobre el problema” (Mujer, más de 61 años).*

De manera más residual, las participantes nombraron su labor en torno a la deliberación y el debate en grupo:

*"Deliberar en grupos para empezar a dar respuesta a la pregunta tan difícil y tan tan global que nos hacen" (Mujer, 18-30 años).*

### **Impacto del proceso.**

Asimismo, se consultó a las personas participantes acerca de la utilidad que tuvo el proceso tanto para ellas mismas, como para la ciudadanía de Tolosa en general. Del análisis de las entrevistas se extrajo la utilidad de las sesiones en la medida en que había fomentado la adquisición de aprendizaje a partir del tema tratado.

*"Me están dando pautas para empezar a bucear en ese mundo y formarme un poco en este tema" (Mujer, más de 61 años).*

*"Sí, pues, por ejemplo, hay información que hasta venir a esta asamblea no la tenía" (Mujer, de 18 a 30 años).*

En cuanto al impacto hacia la ciudadanía, existieron opiniones diferentes, puesto que mientras algunas valoraron un impacto positivo, otras mencionaron el factor del tiempo como algo a tener en cuenta de cara a establecer cambios más profundos, y algunas más valoraron que la información del proceso no estaba siendo trasladada a la ciudadanía.

*"Aprendo y puedo enseñar a otros, llevar lo que he aprendido a otros" (Mujer, 51-60).*

*"Creo que vendrá un cambio con el tiempo también y según vayamos evolucionando. Espero, entonces. No sé, no sé cómo irá" (Mujer, 31-40).*

*"¿Está siendo útil para la ciudadanía?... Creo que desconocen que este proceso está sucediendo" (Mujer, mayor de 61 años).*

## **Valoración del proceso deliberativo.**

Del análisis de las entrevistas se extrajo una alta valoración general de las participantes hacia el proceso deliberativo. En concreto, se valoró como muy importante la salud mental y el bienestar emocional como tema tratado durante las sesiones, identificando una preocupación de la ciudadanía en general hacia el tema como un hecho que impacta tanto en la vida personal como en la comunitaria.

*“La salud mental la necesitan niños, jóvenes y mayores” (Mujer, 51-60 años).*

*“La salud mental y el bienestar emocional es un tema tan compartido...” (Mujer, mayor de 61 años).*

Además, del análisis de las entrevistas se extrajo la importancia de que el grupo fuera diverso, lo que permitió contrastar distintas realidades que se vivieron por lo general como muy enriquecedoras.

*“Entonces, es también muy enriquecedor porque nos juntamos gente de diferentes edades, de diferentes culturas, de diferentes pensamientos” (Mujer, de 18 a 30 años).*

*“Ha sido valioso para mí ver todas las realidades que puede haber” (Mujer, de 31 a 40 años).*

## **Aspectos sobre la relación público-comunitaria.**

Para finalizar, del análisis de las entrevistas se extrajo la percepción de la importancia de los procesos deliberativos y el establecimiento de asambleas ciudadanas, en la medida en que son pertinentes para profundizar en la relación público-comunitaria.

*“Bastante. Es bastante útil, sí, para mí” (Mujer, entre 51 y 60 años).*

*“Me resulta profundamente agradable que haya venido la iniciativa de los tres partidos políticos que están en el Ayuntamiento” (Mujer, mayor de 61 años).*

Para ir terminando, del análisis de las entrevistas se destacó la percepción hacia la necesidad de que el vínculo entre ciudadanía y institución pública sea estrecho, destacando la importancia de que se siga profundizando en claves para la participación ciudadana, y percibiendo la relación como enriquecedora para todas las partes.

*“Esta colaboración es de verdad bastante fructifera para todo el mundo” (Mujer, 51-60 años).*

*“Entiendo que de la ciudadanía se espera que vengamos a dar, pero al mismo tiempo, la ciudadanía podrá después exigir” (Mujer, mayor de 61 años).*

Además, también se señaló la importancia de que las instituciones públicas se impliquen en el diseño y la implementación de medidas para abordar la cuestión de la salud mental y el bienestar emocional de la ciudadanía.

*“Aunque hagamos nuestros cambios como ciudadanos, si institucionalmente no se hacen cambios que realmente puedan llegar a dar una solución al tema, no sé qué impacto va a tener este esfuerzo” (Mujer, 18-30 años).*

*“Yo creo que es necesario el papel de la institución. Creo que tienen que, bueno, los que tienen que colaborar tienen que ayudar, tienen que invertir, tienen que darle una vuelta a esto que antes no se le ha dado tampoco” (Mujer, de 31 a 40 años).*

Para finalizar, de las entrevistas se destacó la falta de información acerca de los recursos del Ayuntamiento relacionados con la salud mental y el bienestar emocional por parte de las personas

participantes. Si bien es verdad que reportaron conocer más a medida que avanzó el proceso, el desconocimiento de estos recursos por parte de la ciudadanía en general se destacó como una de las áreas a mejorar.

*“Y realmente ahora me doy cuenta de que hace mogollón de cosas, pero que igual realmente como ciudadana no, no me llegan, claro. Y el Ayuntamiento también hacer que los ciudadanos mismos estemos más enterados de eso” (Mujer, de 18 a 30 años).*

*“No, no tengo información sobre los recursos del Ayuntamiento porque desconozco los que hay en mi pueblo” (Mujer, mayor de 61 años).*

## OBSERVACIÓN

**S**iguendo las recomendaciones de la OCDE, se obtuvieron datos también de la observación directa de la Asamblea. Para ello, al menos una persona del equipo evaluador asistió a todas las sesiones del proceso deliberativo. Se tomaron notas en torno a los criterios de evaluación de la OCDE, y estos datos se usaron para informar la discusión que se expone a continuación.

Asimismo, también se realizó un seguimiento sistemático de la documentación generada durante el proceso, tanto interna al grupo motor (repositorio digital) como externa (documentación distribuida a participantes y ciudadanía en papel, páginas web y redes sociales).

# EVALUACIÓN CON ORGANIZADORAS

## METODOLOGÍA

Para complementar los resultados de la evaluación con personas participantes, y siguiendo los criterios de la OCDE, se realizaron 6 entrevistas semi-estructuradas a personas implicadas en la organización del proceso deliberativo, incluyendo personal del grupo motor.

## RESULTADOS

Los datos obtenidos se han utilizado para aportar evidencias y completar la discusión que se expone a continuación.

# DISCUSIÓN

**T**ras describir la metodología seguida en el proceso y los resultados obtenidos, en este apartado se realiza una interpretación sistemática siguiendo los criterios de la OCDE para la evaluación de este tipo de procesos. Para ello, se emplearán datos extraídos tanto de las encuestas como de las entrevistas y la observación.

## PROPÓSITO

El proceso deliberativo de Tolosa tuvo como objetivo explorar respuestas al reto urgente de la salud

mental y el bienestar emocional desde la colaboración público-comunitaria, a través del aprendizaje sobre el tema tratado y la deliberación grupal, para finalmente presentar al Ayuntamiento recomendaciones.

Esto es coherente con los datos obtenidos a partir de las personas participantes: la mayoría entendieron que su tarea principal era hacer recomendaciones y adquirir información, mientras que, de manera más residual, expresaron como cometido la deliberación en grupo. No obstante, desde la parte de organización se percibió cierta ambivalencia en cuanto a la tarea, que podría haberse inclinado más hacia la realización de recomendaciones (y no tanto al diseño de propuestas concretas):

*“La pregunta, más que a criterios o recomendaciones, derivaba hacia propuestas. Si tienen que ser propuestas, hay que trabajar mucho la información de partida” (Organizadora).*

## RESPONSABILIDAD

El criterio de "responsabilidad" de la OCDE se refiere a la responsabilidad compartida de los participantes y los agentes políticos en el éxito del proceso y en la toma de las decisiones resultantes.

¿Ha servido la Asamblea Ciudadana para influir en la toma de decisiones públicas? Aunque aún es pronto para responder, los datos de la evaluación indican una expectativa alta por parte de las participantes hacia el cumplimiento de este criterio. En otras palabras, de los análisis se destila la necesidad de dar una respuesta político-institucional a las recomendaciones efectuadas por parte de las participantes.

*“Entiendo que de la ciudadanía se espera que vengamos a dar, pero al mismo tiempo, la ciudadanía podrá después exigir” (Mujer, mayor de 61 años).*

En este sentido, nos parece importante subrayar la percepción, por parte de las personas participantes, de la importancia de que las instituciones públicas se impliquen en el diseño y la implementación de medidas para abordar la cuestión de la salud mental y el bienestar emocional de la ciudadanía.

*“Aunque hagamos nuestros cambios como ciudadanos, si institucionalmente no se hacen cambios que realmente puedan llegar a dar una solución al tema, no sé qué impacto va a tener este esfuerzo” (Mujer, 18-30 años).*

## TRANSPARENCIA

La transparencia se refiere a la apertura y accesibilidad de la información y el proceso deliberativo para todos los participantes y para el público en general.

La Asamblea ha tenido presencia en medios de comunicación y redes sociales. Se observa que las entidades organizadoras son las que más han informado del proceso. Arantzazulab ha realizado un seguimiento regular publicando noticias en euskera, castellano e inglés. También el Ayuntamiento de Tolosa, en menor medida, ha informado sobre la Asamblea. En cuanto a los medios de comunicación, un medio local (*Ataria*) dio visibilidad a la Asamblea a lo largo de todo el proceso, mientras que en el territorio *El Diario Vasco* publicó varias noticias; *Noticias de Gipuzkoa* y *28 Kanala*, de manera más ocasional, también han dado cabida a la Asamblea.

En las redes sociales, han sido las cuentas de Arantzazulab y el Ayuntamiento de Tolosa las que han divulgado, principalmente, el proceso. Además, algunas de las organizadoras han difundido el proceso a través de cuentas personales con información complementaria.

En cuanto a las participantes, la mitad de las personas entrevistadas valoró un impacto positivo del proceso hacia la ciudadanía, mientras que otras opinaron que la valoración deberá hacerse en un tiempo medio-largo, y otras consideraron que la información del proceso no estaba siendo trasladada al conjunto de la población.

Es verdad que la web de la Asamblea Ciudadana ha publicado toda la información del proceso de manera adecuada y completa. Ha de reconocerse el esfuerzo del Ayuntamiento de Tolosa y de Arantzazulab por compartir allí toda la información, documentos y grabaciones. La transparencia, por lo tanto, está plenamente asegurada. Con todo, la accesibilidad puede mejorarse, ya que tal vez la mayoría de la ciudadanía no conozca la existencia de dicha web.

## REPRESENTATIVIDAD

El criterio de representatividad de la OCDE se enfoca en garantizar la representación de una amplia gama de perspectivas, opiniones y posiciones sociales en el proceso deliberativo, para que los resultados del proceso sean equitativos y legítimos. La diversidad, inclusión, equilibrio, participación activa y comunicación efectiva son elementos clave para lograr la representatividad en los procesos deliberativos.

La selección de las participantes en el proceso deliberativo de Tolosa se estableció de manera aleatoria, y Aztiker realizó el sorteo cívico utilizando software de la *Sortition Foundation*. A partir del padrón municipal, y sobre el total de la población mayor de 16 años, las 2400 personas que fueron seleccionadas en el primer sorteo recibieron una carta de invitación personalizada para participar en el proceso. Entre las que se inscribieron se realizó un segundo sorteo para

formar el grupo de 32 personas, segmentado en base a criterios de género, edad, formación educativa y lugar de residencia, cumpliendo con los criterios establecidos por la OCDE en cuanto a la representatividad del procedimiento. Esto generó un grupo cuya composición reflejó la diversidad de la población de Tolosa.

En cuanto a la representación de una amplia gama de perspectivas, de los análisis se destaca la percepción por parte de las participantes hacia la multiplicidad de visiones de las personas que participaron, siendo esta una cuestión que se valoró como muy positiva a la hora de explicar la satisfacción hacia el proceso deliberativo. Para finalizar, de los análisis se destacó la percepción por la mayoría de personas de que sus aportaciones fueron valoradas al interior del grupo, destacando un aumento de la percepción en la propia capacidad de aportar y argumentar, y de escucha activa hacia las demás.

## INCLUSIÓN

La inclusión se refiere a la necesidad de garantizar que todos los interesados relevantes tengan la oportunidad de participar en el proceso deliberativo.

En su fase preparatoria, la población tolosarra recibió información sobre el proceso y una invitación a participar en él de manera personalizada, independientemente de su ubicación geográfica, nivel de educación, conocimiento técnico o diversidad funcional. Durante la celebración de la asamblea, se garantizó la accesibilidad por criterios lingüísticos a través de traducción simultánea y la distribución de documentos bilingües. Los servicios de facilitación se adaptaron a las necesidades y capacidades de las personas participantes, proporcionando apoyo técnico cuando era necesario. Sin embargo, avanzar en

accesibilidad para todas las participantes requiere dar especial atención a la diversidad funcional, a la conciliación familiar desde la perspectiva de los cuidados, y a la utilización de medios y lenguaje que sean adecuados y comprensibles para todas, evitando tecnicismos.

## INFORMACIÓN

La información se refiere a la necesidad de proporcionar a los participantes en el proceso deliberativo información completa, precisa y relevante sobre el tema que se está discutiendo.

En este sentido, de los análisis se deriva que la información recibida durante el proceso fue suficiente y significativa; las participantes valoraron positivamente tanto la información recibida como la adquisición de competencias respecto al tema abordado y hacia la relación público-comunitaria. Con todo, como se ha indicado anteriormente se puede mejorar en la adecuación de los contenidos:

*“Varias ponencias han sido técnicamente exigentes, sin aterrizar lo suficiente en la causa del proceso” (Organizadora).*

## DELIBERACIÓN GRUPAL

La deliberación grupal implica aportar perspectivas y argumentos razonados, trabajando juntas para llegar a recomendaciones justas y equitativas. En este sentido, se ha observado que la deliberación grupal a veces pasó a un segundo plano ante la urgencia práctica de adquirir información y hacer recomendaciones.

# CIERTA FRUSTRACIÓN POR LOS LÍMITES IMPUESTOS A LA FACILITACIÓN

En las entrevistas con organizadoras se exteriorizó cierta frustración por los límites impuestos a la facilitación, con poco margen para recoger en las recomendaciones finales elementos que surgiesen de manera espontánea en la deliberación grupal:

*“Como había que seguir una metodología yo no he sentido muchos huecos para la creatividad.” (Organizadora).*

*“Ha habido ideas que eran potentes, ideas que las participantes han dicho pero que luego no han quedado reflejadas.” (Organizadora).*

## TIEMPO

La observación indicó que la Asamblea Ciudadana de Tolosa satisface los requisitos de la OCDE para esta clase de procesos. De hecho, tanto las participantes como las entidades organizadoras exteriorizaron la percepción de que el tiempo dedicado a las sesiones presenciales del proceso participativo ha sido correcto. No obstante, por lo que se refiere a la organización, se observó también que en otras fases del proceso se funcionó con plazos muy ceñidos (por ejemplo, el tiempo muy justo entre la inscripción y el sorteo).

En general, la mayoría de las personas valoraron que la duración había sido adecuada, aunque manifestaron que emplearían más tiempo, si se ofreciera, en conocer más experiencias locales y más testimonios de personas expertas.

## **INTEGRIDAD**

La observación indicó que el proceso ha sido diseñado y ejecutado de manera que el grupo motor sea independiente de la entidad comanditaria, y su estructura posibilita una gobernanza autónoma del proceso a la vez que una interacción entre las partes frecuente y exigente en términos de tiempo.

## **PRIVACIDAD**

Se garantizó en todo momento el derecho a no aparecer en imágenes. Únicamente el Ayuntamiento de Tolosa y Arantzazulab han tenido acceso a los datos de la ciudadanía. Aztiker firmó un contrato de confidencialidad con el Ayuntamiento antes de poder utilizar los datos para el sorteo cívico. Durante la observación participante no se registró incidencia alguna al respecto y durante las entrevistas no se manifestó incomodidad, resistencia o reticencia alguna que pudiera indicar problemas en esta dimensión.

Por lo tanto, y tal como requiere la OCDE, durante el proceso las personas participantes han visto garantizado su derecho a la privacidad y a la protección de datos personales.

## **EVALUACIÓN**

El equipo evaluador se presentó a la Asamblea en su primera sesión, participó en todas las sesiones y estuvo disponible en los tiempos entre sesiones y fases del proceso. El equipo tuvo acceso a todas las personas y reuniones seleccionadas para seguir el proceso, e hizo público en dos ocasiones su agradecimiento a las personas, instituciones y organizaciones participantes. Además de la interacción durante las sesiones

públicas, el equipo evaluador presentó un informe preliminar al grupo motor una vez finalizada la Asamblea.

Con todo, en las entrevistas se percibe cierto desconocimiento o confusión sobre los objetivos y la función de la evaluación, tanto por las organizadoras como de las participantes. Al parecer, no quedó claro si la función es evaluar la calidad e impacto del proceso, realizar una auditoría a partir de los criterios de la OCDE, o simplemente observar para extraer enseñanzas.

Tal como se ha expuesto en este informe, la evaluación externa se ha realizado a partir de criterios objetivos e indicadores de desempeño sugeridos y contrastados por la OCDE en otros procesos. También se ha realizado una evaluación interna mediante un encuentro de todos los agentes organizadores, en el que el equipo de evaluación también participó.

Este informe finaliza en la fecha elegida por la entidad comanditaria para comunicar públicamente (25 de marzo de 2023) la primera respuesta a las recomendaciones, por lo que el impacto final de esta Asamblea Ciudadana todavía es un proceso en marcha y que requiere un seguimiento continuado.

## CONCLUSIONES

**L**a Asamblea Ciudadana realizada en Tolosa en 2022 es un hito por cuanto supone el primer proceso deliberativo representativo realizado en Gipuzkoa. Ha movilizado ciudadanía, instituciones y agentes locales que han colaborado para hacer realidad esta Asamblea cumpliendo todos los criterios formales de la OCDE para un proceso deliberativo representativo, dedicando para ello un notable

esfuerzo en términos de recursos y dedicación personal.

En cuanto a sus resultados, la satisfacción global por el proceso deliberativo ha sido muy alta entre las participantes, valorando sobre todo el encuentro con personas diversas y realidades distintas, la calidad de la facilitación, la ayuda recibida, y sentir que sus aportaciones eran valoradas en el interior del grupo. También valoraron la información recibida y la adquisición de competencias respecto al tema abordado y hacia la relación público-comunitaria.

Como enseñanza general, del análisis de las entrevistas se destacó la percepción hacia la necesidad de reforzar el vínculo entre ciudadanía y administración pública, destacando la importancia de que se siga profundizando en claves de gobernanza colaborativa, percibiendo la relación como enriquecedora para todas las partes.

*“Esta colaboración es de verdad bastante fructifera para todo el mundo” (Mujer, mayor de 51 a 60 años).*

Al analizar los cambios experimentados en el proceso, se ha percibido una alta confianza hacia la participación ciudadana y hacia los procesos deliberativos, y un aumento hasta niveles muy altos en ambos casos una vez finalizado el proceso. El nivel de confianza expresado hacia representantes políticos también aumentó. Se destacó la importancia de que se siga profundizando en claves de participación ciudadana. Esta percepción también fue manifestada por personas encargadas de la organización:

*“Tiene un valor para acercar la ciudadanía a las instituciones” (Organizadora).*

La evaluación también identifica una percepción alta sobre las propias capacidades de argumentación y la sensación por parte de las participantes de estar a la altura de las exigencias del proceso, reportando haber disfrutado de la experiencia. Asimismo, se identificó un aumento del aprendizaje en torno a los temas tratados.

*“Aprendo y puedo enseñar a otros. Llevar lo que he aprendido a otros” (Mujer, 51-60).*

Respecto a los límites de esta evaluación, hay que tener en cuenta que las expectativas ya eran elevadas al inicio del proceso, con puntuaciones muy altas acerca de la importancia de realizar más procesos participativos y sobre el carácter vinculante de las recomendaciones, aumentando en ambos casos a lo largo del proceso. Otro límite reside en que el impacto final de esta Asamblea Ciudadana, en lo que se refiere a la implantación de sus recomendaciones, todavía es un proceso en marcha y que requiere un seguimiento continuado.

Finalmente, la evaluación identifica como área de mejora la ampliación de la información sobre los recursos del Ayuntamiento relacionados con la salud mental y el bienestar emocional hacia la ciudadanía en general. Asimismo, cara a la realización de otras Asambleas, mejorar la adecuación de la información recibida por la ciudadanía participante, incorporando más testimonios de experiencias locales y más tiempo para la deliberación.

