

PAD,s Bilbao: empoderando a la ciudadanía en competencias digitales



Transformaciones Tecnológicas: Alto Impacto Social y Económico



Transición Digital

Nuevos productos y servicios.
Nuevas cadenas de valor.
Nuevos sistemas de producción.



Transición Social

Reducción de las desigualdades.
Protección a las personas mayores.
Igualdad de género.



Transición Ecológica

Protección del medio ambiente.



“Bilbao 2022 **Medidas para la recuperación social, económica y cultural de Bilbao**”, en su apartado “Reducción de la brecha digital”:

- * **Cursos de formación** en nuevas tecnologías para personas mayores y colectivos vulnerables.

- * Servicio “piloto” de **apoyo para trámites online**.

Punto de Ayuda Digital. Contexto.



Ayuntamiento de Bilbao

PLAN DE MANDATO

2019 - 2023



Desarrolla dos de las **Líneas Estratégicas del Plan de Mandato 2019-2023:**

Punto 10.4.- “Mejorar la información a la ciudadanía desde la perspectiva de la **accesibilidad universal** y el diseño para todos y todas”.

Punto 8.3.- “Extensión de la conexión gratuita a Internet vía **WiFi** a zonas y equipamientos de ocio en los barrios **reduciendo la brecha digital**”.

Agenda de Transformación Digital Bilbao 2030

MISIÓN



MISIÓN 1

Acelerar la actividad económica
(*Smart Business*)



MISIÓN 2

Impulsar una ciudad amigable
(*Smart Living*)



MISIÓN 3

Desarrollar una cultura digital en las personas
(*Smart People*)



MISIÓN 4

Cuidar los recursos naturales
(*Smart Sustainability*)



MISIÓN 5

Ser un gobierno abierto, participativo y eficiente
(*Smart Government*)

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

LE1- Nuevos servicios inteligentes del comercio
LE2- Ciudad del emprendimiento digital

LE3- Nuevos modelos de movilidad urbana sostenible
LE4- Experiencia de la persona visitante
LE5- Ciudad saludable
LE6- Inclusión social
LE7- Ciudad segura
LE8- Integración de personas Mayores

LE9- Competencias digitales de las personas
LE10- Talento digital especializado
LE11- Capacidades culturales y creativas

LE12- Eficiencia energética y energías renovables
LE13- Sostenibilidad

LE14- Servicios Avanzados
LE15- Infraestructuras para la digitalización

Punto de Ayuda Digital. Contexto.



Desarrolla una de las **Líneas Estratégicas del Plan de Mandato 2023-2027: 10.9.**

Continuar mejorando la información a la ciudadanía desde la perspectiva de la **accesibilidad universal**

FASES de implementación



Proyecto piloto:
14/09/22 -31/12/22
*(periodo de redefinición del
servicio)*

Estabilización del servicio:
Desde 17/04/23

Punto de Ayuda Digital. Objetivos.



- Destinado a reducir la brecha digital
- Mediante atención directa y formación en el uso de TICs
- Aplicación en gestiones de la vida diaria

Punto de Ayuda Digital. Usuarios.



Dirigido a toda la
ciudadanía
afectada por la
brecha digital

Especialmente
personas
mayores y
colectivos
vulnerables

Especial atención
al colectivo de
mujeres

Ambitos de actuación en brecha digital:

- **Capacitación** (alfabetización digital)
- **Accesibilidad** (a dispositivos informáticos, conexión a Internet)
- **Uso** (habilidades tecnológicas, uso cotidiano adaptado)

Definición del servicio

- Atención presencial personalizada en Punto Ayuda Digital: CMD, biblioteca, Azkuna Zentroa y San Agustín. 10 Puntos Fijos y 2 Itinerantes
- Programa formativo en TICs aplicadas a gestiones de la vida diaria.
- Web de apoyo (en curso)

Laguntza Digitalerako Gunea Punto de Ayuda Digital

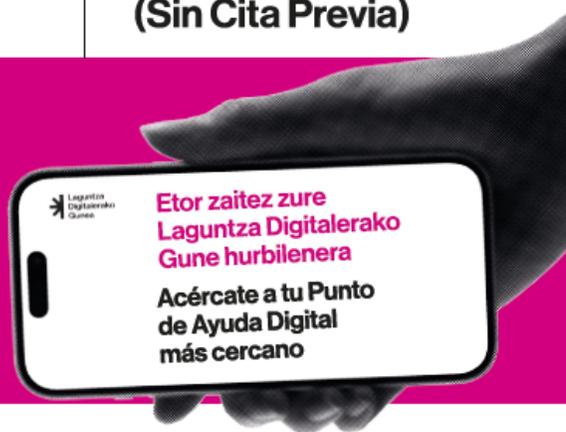
Laguntza Digitalerako Gunean mugikorra, tableta eta ordenagailua erabiltzeko laguntza eskaintzen dizugu zure eguneroko gestioetarako
(Hitzordurik Gabe)

En el Punto de Ayuda Digital te ofrecemos ayuda en el uso de móvil, tablet y ordenador para tus gestiones diarias
(Sin Cita Previa)

Segurtasuna
Seguridad

Zalantzak
Dudas

Izapideak
Trámites



CMD Deusto Udaltzia
Lehendakari Aguirre 42
📞 692 961 729

CMD Uribarri Udaltzia
(Zurbaranbarri)
Iturriondo Plaza 4
📞 688 806 265

CMD Otxarkoaga Udaltzia
Pau Casals Hiribidea 19
📞 615 385 288

Edificio San Agustin eraikina
Ernesto Erkoreka Plaza 12
📞 688 809 552

CMD Ibaiondo Udaltzia
(La Bolsa)
Pelota 10
📞 692 961 729

Azkuna Zentroa
Arriquirbar Plaza 4
📞 615 385 288

CMD Santutxu Udaltzia
Monseñor Remigio Gandasegi 6
📞 656 703 424

CMD Basurto Udaltzia
Zankoeta 1
📞 688 806 265

CMD Zorroza Udaltzia
Clara Campoamor 1
📞 688 806 265

CMD Rekalde Udaltzia
Altube Zeharkalea 6
📞 656 703 424

→ ayudadigital@bilbao.eus

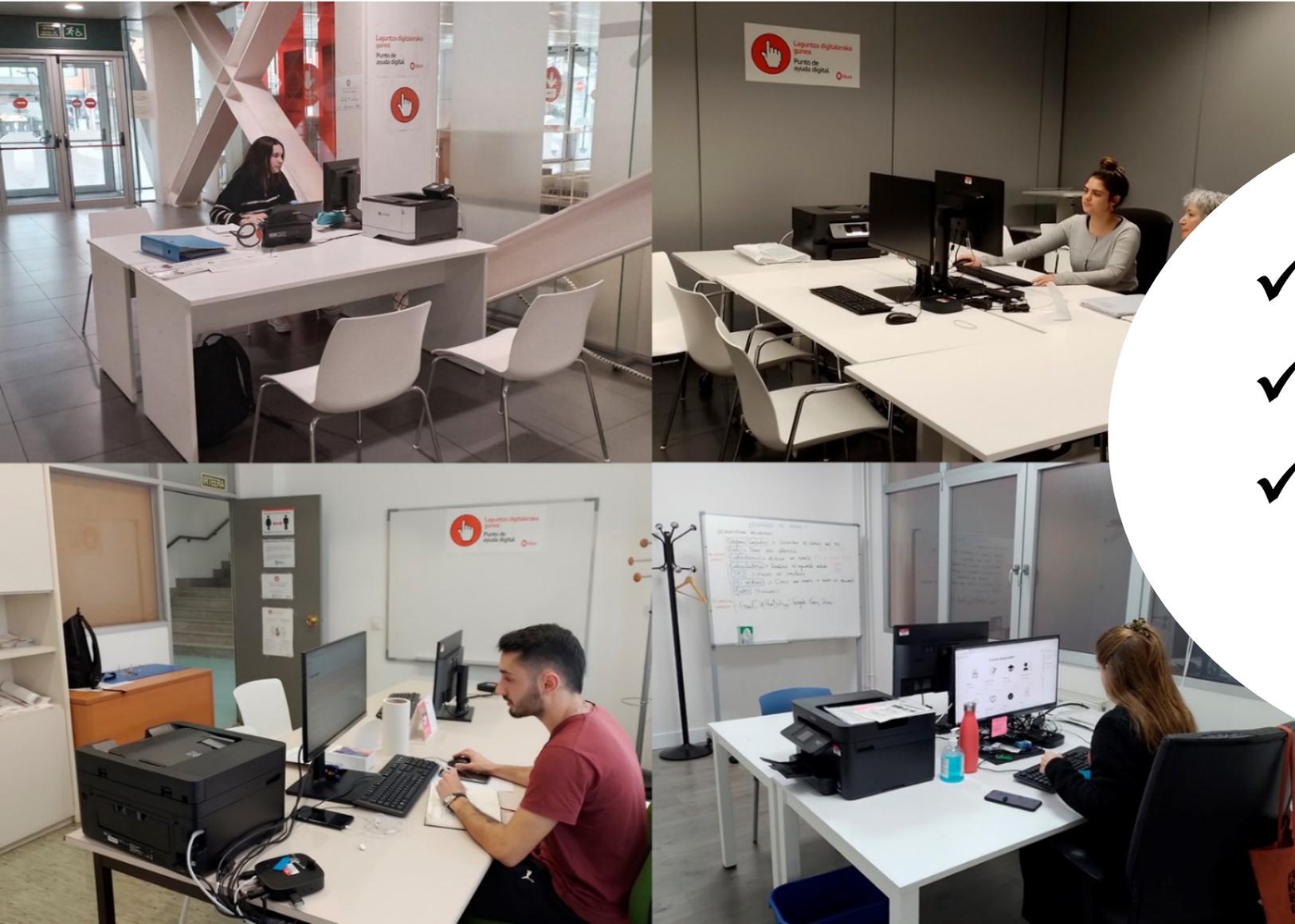


PAD,s. Servicio.

Ayuda en el uso de **móvil, tablet y ordenador** para tus gestiones diarias:

- Para realizar tus **trámites digitales**.
- Para mejorar la **seguridad** de tu **móvil**.
- Para aprender a utilizar las **herramientas** de tus dispositivos digitales.

Punto de Ayuda Digital. Servicio.



Atención

- ✓ Personalizada
- ✓ Presencial
- ✓ Sin cita previa

Formación



- Práctica, adaptada a persona usuaria
- Con dispositivos propios
- Y/o Municipales

Formación en



- Autodefensa digital.
- Gestiones con la administración pública en lo digital.
- Herramientas del móvil.
- Servicios de terceros desde aplicaciones.
- PC manejo básico.
- Accesibilidad digital.

Punto de Ayuda Digital. Metodología.

METODOLOGÍA DE TRABAJO



Un PAD en
cada
Distrito

Modelo de
servicio
Flexible

Coordinación
y
Colaboración
con:

Agentes
sociales

Resto de
Administraciones
y Entidades

Áreas del
Ayuntamiento

Factores de éxito

**Diseño
Flexible**

**Cercanía
en la
Atención**

**Red de
Colaboración**

**Coordinación
con las áreas,
servicios y
recursos
municipales**

Punto de Ayuda Digital. Factores de Éxito.

FUNDAMENTOS IMPORTANTES



Perfil del
Mediador

Protocolo de
Atención

Potenciando

Autonomía

Empoderamiento

Atención
directa

Laguntza Digitalerako Gunean mugikorra, tableta eta ordenagailua erabiltzeko laguntza eskaintzen dizugu zure eguneroko gestioetarako



Zalantzak



Izapideak



Segurtasuna

Informazio gehiagorako:
ayudadigital@bilbao.eus

Laguntza Digitalerako Guneak Bilbon

Deusto Udaltzia
Lehendakari Aguirre 42
📞 📧 📍 692 961 729

San Agustin eraikina
Ernesto Erkoreka Plaza 12
📞 📧 📍 688 809 552

Uribarri Udaltzia (Zurbaranbarri)
Iturriondo Plaza 4
📞 📧 📍 688 806 265

Otxarkoaga Udaltzia
Pau Casals Hiribidea 19
📞 📧 📍 615 385 288

Santutxu Udaltzia
Monseñor Remigio Gandasegi 6
📞 📧 📍 656 703 424

Ibaiondo Udaltzia (La Bolsa)
Pelota 10
📞 📧 📍 692 961 729

Azkuna Zentroa
Arriquirbar Plaza 4
📞 📧 📍 615 385 288

Errekalde Udaltzia
Altube Zeharkalea 6
📞 📧 📍 656 703 424

Basurto Udaltzia
Zankoeta 1
📞 📧 📍 688 806 265

Zorroza Udaltzia
Clara Campoamor 1
📞 📧 📍 688 806 265



Punto de Ayuda Digital

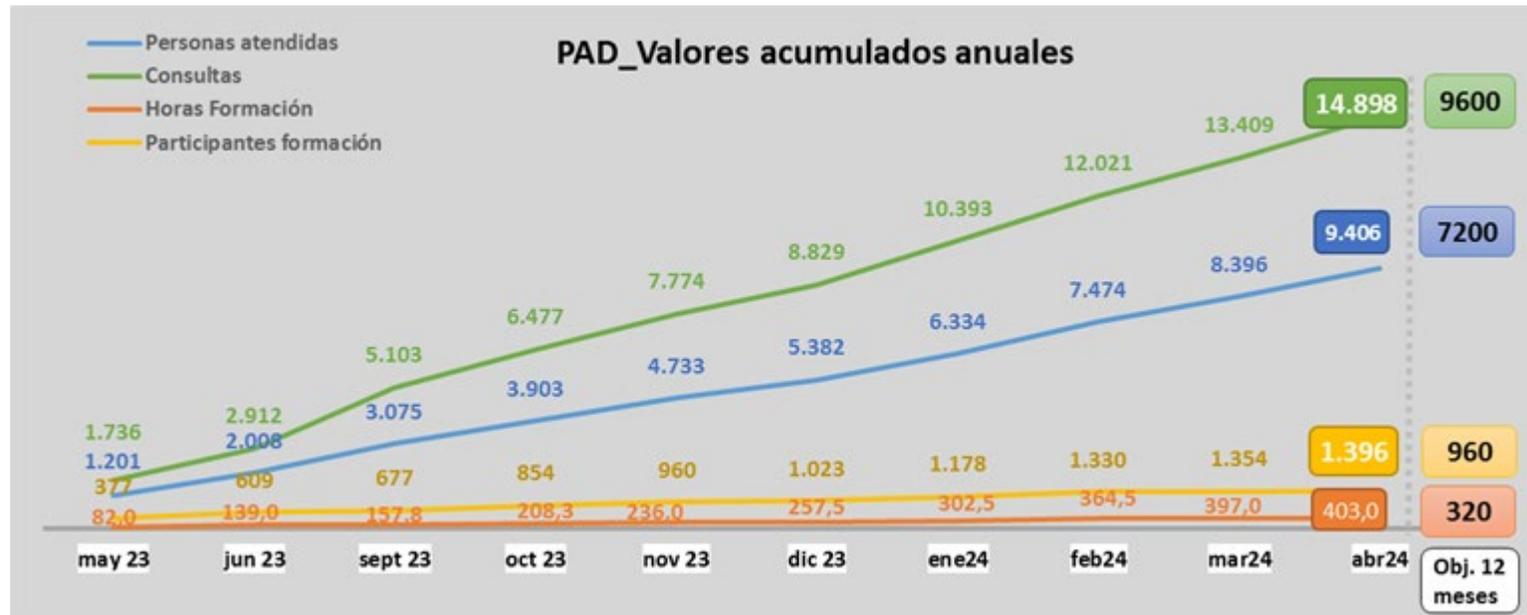


Sin cita previa



Consulta los horarios de cada Punto de Ayuda Digital

Punto de Ayuda Digital. Resultados del Servicio.



- Personas Atendidas: 9.406
- Consultas Realizadas: 14.898
- Horas de Formación: 403 horas
- Número de Participantes Formación: 1.396

Servicio de Atención



■ Mayor Número de Personas Atendidas:

- San Agustín
- Otxarkoaga
- Santutxu
- Ibaiondo
- Rekalde
- Deusto

■ Mayor Número de Consultas Realizadas:

- Santutxu
- San Agustín
- Ibaiondo
- Rekalde
- Deusto
- Otxarkoaga

Servicio de Formación



■ Mayor Número de Horas de Formación:

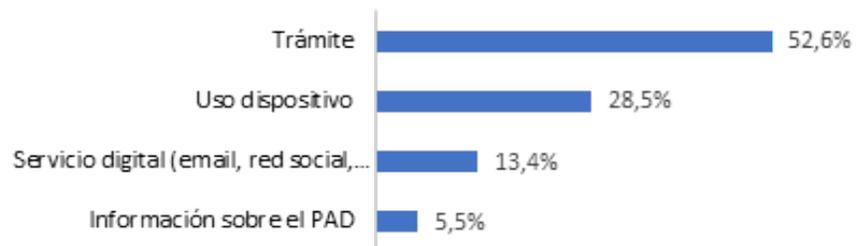
- Deusto
- Abando
- Ibaiondo
- Rekalde

■ Mayor Número de Participantes:

- Abando
- Deusto
- Rekalde
- Ibaiondo
- Begoña

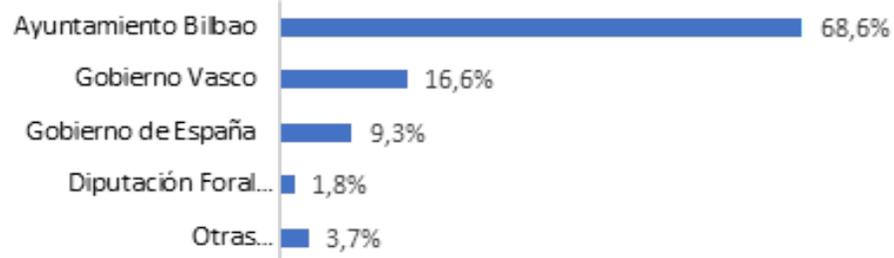
Punto de Ayuda Digital. Resultados del Servicio.

PAD_Tipo de consulta

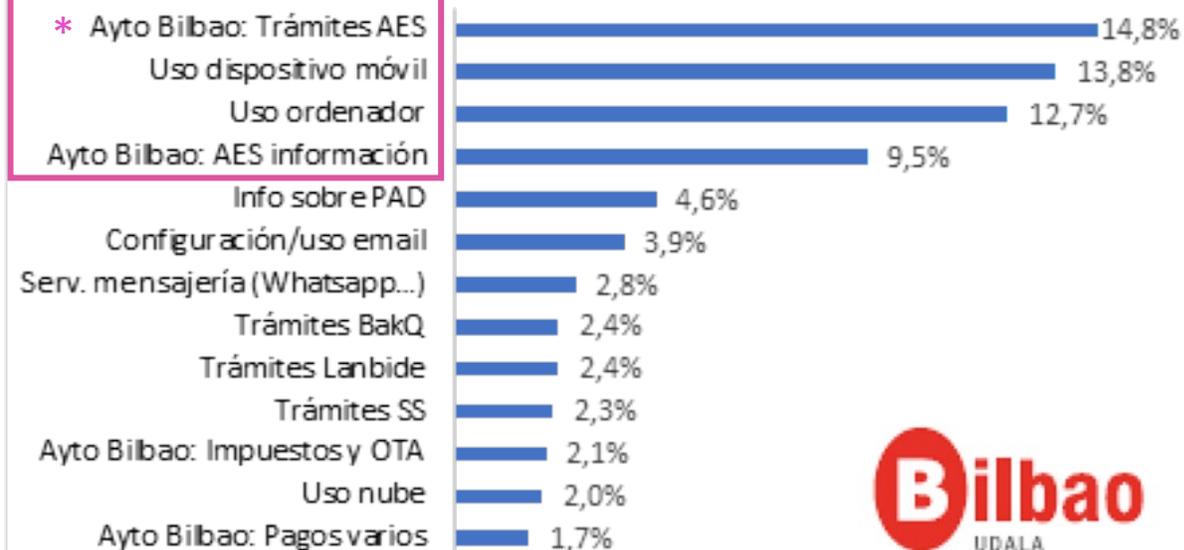


- Trámite: 52,6%
- Uso de dispositivo: 28,5%
- Tramites Ayto Bilbao: 68,6%
- Trámites Gobierno Vasco: 16,6%

PAD_Trámites por entidades

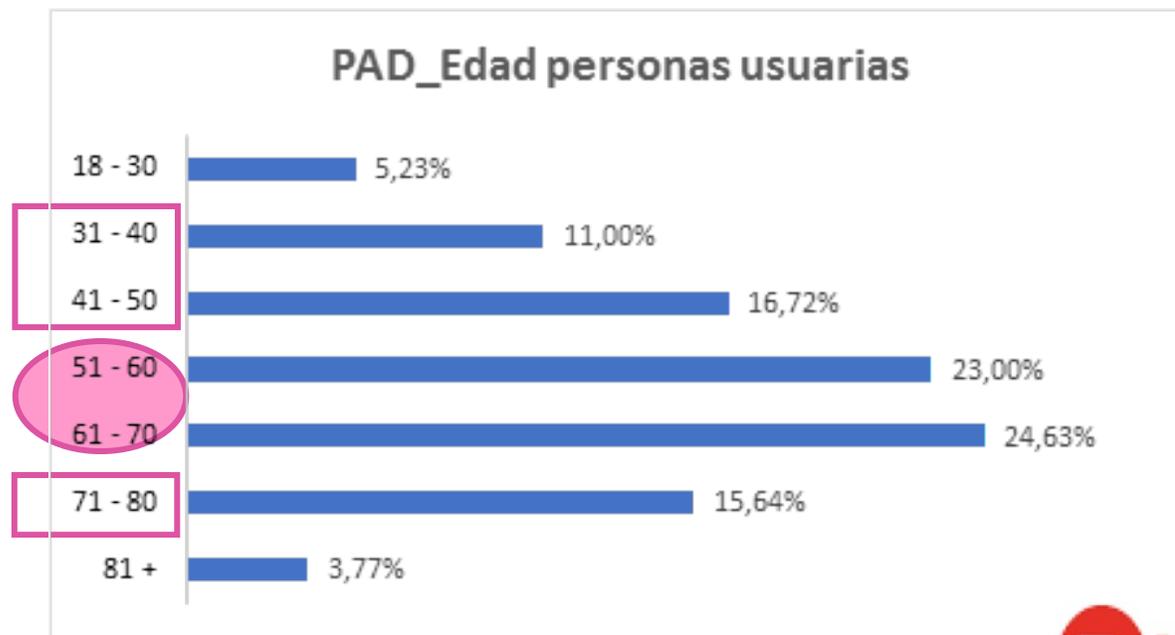
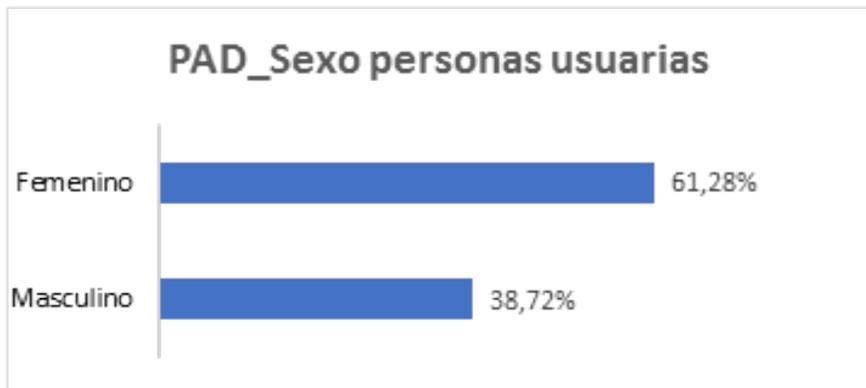


PAD_Consultas más demandadas



* AES: Ayuda Emergencia Social

Punto de Ayuda Digital. Resultados del Servicio.



Plan de Mejora del Servicio Mayo 2024

Nuevos Puntos Ayuda Digital

- ✓ **CMD Uribarri (Zurbaranbarri)** –4,5h/jueves –Horario 9.30-14 - Atención (3 horas) + Formación (1,5 horas).
- ✓ **CMD San Ignacio** – Inicio grupos de formación: 2 horas.

Reducción Horaria Puntos de Ayuda Digital

- ✓ **CMD Basurto** – Reducción a lunes y martes mismo horario.
- ✓ **CMD Zorroza** – Reducción a viernes mismo horario.
- ✓ **Biblioteca Ibaialde** – Cambio y reducción a jueves 1,5 horas atención.
- ✓ **Albergue Elejabarri** – Reducción a 1d/quincena mismo horario.



Ampliación Horaria Puntos de Ayuda Digital

- ✓ **San Agustín** – Ampliación del servicio al viernes (L-V):
 - ✓ L-V: Mañana
 - ✓ Jueves: Mañana y tarde

FUTURO

- **Contratación Servicio 1 año más (marzo 2024-25).**
- **Al final de este segundo ejercicio valorar los niveles de utilización, necesidades y expectativas.**

Eskerrik asko!

Bilbao
UDALA
AYUNTAMIENTO