



**Actualización de la aplicación de recomendaciones
del Informe Extraordinario sobre la e-inclusión y
la participación en las esferas social y pública de
Euskadi a través de las Tecnologías de la
Información y la Comunicación**

ararteko

Herriaren Defendatzaillea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.net



CRÉDITOS



ÍNDICE

Introducción	7
Antecedentes	8
Objeto del presente informe	8
Agradecimientos	9
Metodología	9
Petición de información a la Administración	9
Revisión de portales web de las administraciones públicas en Euskadi	10
Análisis Evolutivo y Estado del Arte	10
Sobre las Recomendaciones	10
Resumen ejecutivo	26
Contexto Digital de Euskadi	32
Breve radiografía actual del equipamiento y uso de las TIC en Euskadi	33
Análisis evolutivo (2012-2014) de las brechas digitales en Euskadi	34
Tipos de familia y brecha digital	34
Género y brecha digital	35
Edad y brecha digital	35
Tipo de Actividad y brecha digital	36
Tabla Resumen de indicadores	37
Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía a través de las TIC. Perspectiva evolutiva 2012-2014	40
Aspectos analizados	41
Información, Difusión y Contacto en los portales de los entes públicos	42
Portales de los entes públicos y el Derecho a la e-Petición	49

Portales de los entes públicos y las Consultas ciudadanas	54
Portales de los entes públicos y el open data	60
Garantías jurídicas de la participación ciudadana	63
e-administración	68
Barreras para la implantación de la Administración electrónica	70
Impacto de la Administración electrónica	72
Competencias TIC en la Administración	74
Accesibilidad, multicanalidad y m-Government	76
<i>Otras actuaciones en las que se contempla el enfoque de promoción de la e-inclusión</i>	<i>81</i>
Acciones para la reducción de las brechas digitales	82
Marco estratégico TIC y reducción de brechas digitales	85
La Competencia Digital en Euskadi	86
TIC y Juventud	89
<i>Conclusiones</i>	<i>91</i>
Conclusiones.	92
Acerca del contexto digital de Euskadi	92
Acerca de la evolución de las Brechas Digitales en Euskadi	92
Acerca de los Medios, Modos y Maneras de la Administración para facilitar la participación ciudadana a través de las TIC	93
<i>Anexos</i>	<i>98</i>
Tabla de gráficas e ilustraciones	99
Catálogo de Buenas Prácticas	101
Aplicaciones desarrolladas para su uso desde dispositivos móviles, especialmente dirigidas a personas mayores y personas con diversidad funcional	103
Modernización de la Administración	105
Gobierno Abierto	112
Actuaciones para la reducción de las Brechas Digitales	116

Marco estratégico TIC y Brechas Digitales _____	119
Competencia Digital _____	120
TIC y Juventud _____	121
<i>Recomendaciones del Informe Extraordinario (2012)</i> _____	124
Recomendaciones para el fomento de la e-inclusión _____	126
Recomendaciones para el impulso de la Participación Ciudadana _____	135

Introducción

ANTECEDENTES

Las funciones que el Ararteko tiene encomendadas están relacionadas con la protección y garantía de los derechos humanos, procurando que las actuaciones y políticas públicas de las administraciones, salvaguarden debidamente los derechos de las personas, y combatiendo eficazmente la desigualdad, la discriminación y la exclusión.

Una de las herramientas de planificación que utiliza el Ararteko para el desempeño de sus funciones es el Plan anual de actuaciones de cada una de las 29 áreas de trabajo en que se organiza la institución, incorporando la perspectiva de las áreas materiales, así como de los colectivos de personas en situación de mayor vulnerabilidad.

En cada uno de estos planes de actuación se incluyen actividades diversas, desde la apertura de expedientes de oficio, la elaboración de recomendaciones generales, el seguimiento de recomendaciones, informes extraordinarios, etc.

En este contexto, el Ararteko publicó en 2012 el [Informe Extraordinario sobre la e-inclusión y la participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi.](#)

En dicho informe, se pretendía dar respuesta a algunas preguntas como: ¿cuál es el nivel de e-inclusión de la sociedad vasca? ¿Quiénes son las personas que se están quedando fuera de la denominada Sociedad de la Información? ¿Por qué? ¿Es suficientemente madura, digitalmente hablando, la sociedad vasca para participar a través de las TIC? ¿Existen los canales y recursos suficientes para que esto sea así? ¿Realmente existe interés en participar? ¿Se percibe como algo necesario y que causa efectos palpables? ¿Qué nos motiva a participar?

La finalidad de la investigación afrontada en dicho Informe Extraordinario, no era otra que la de aportar algo más de luz a éstas cuestiones, facilitando así la definición de un **catálogo de recomendaciones dirigidas a las administraciones públicas vascas** focalizadas en el logro de una Euskadi más inclusiva, y para el impulso de la participación ciudadana a través de las TIC, tanto en la esfera social como en la pública.

OBJETO DEL PRESENTE INFORME

A finales de 2014, dos años más tarde de la publicación de este Informe, y en el marco de las acciones de **seguimiento de la aplicación de dichas recomendaciones**, el Ararteko ha llevado a cabo un ejercicio de recopilación de información y documentación relativa a las iniciativas adoptadas por las administraciones públicas vascas relacionadas con:

- Actuaciones para facilitar la accesibilidad a los servicios y contenidos en sus web institucionales.
- Iniciativas para la promoción del derecho a la multicanalidad.
- Aplicaciones desarrolladas para su uso desde dispositivos móviles, especialmente aquellas dirigidas a personas mayores y a personas con diversidad funcional.

- Iniciativas de participación ciudadana e impulso de la transparencia a través de las TIC.

De esta forma, se pretende constatar el grado en el que las administraciones públicas vascas han evolucionado en materia de e-inclusión y participación ciudadana en los últimos dos años (2012-2014), así como el nivel de compromiso adoptado por dichas Administraciones en cuanto a la asunción de las recomendaciones ofrecidas por el Ararteko en el Informe Extraordinario referido con anterioridad y publicado en 2012.

AGRADECIMIENTOS

El Ararteko quiere agradecer a las administraciones públicas vascas participantes en este informe (enumeradas en el siguiente apartado de “Metodología”) por su dedicación y esfuerzo a la hora de colaborar en la recogida de información y el cumplimiento de los cuestionarios enviados por esta entidad. Su ayuda ha sido fundamental para poder llevar a cabo el presente informe.

METODOLOGÍA

PETICIÓN DE INFORMACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN

La recogida de información se ha llevado a cabo a través de un Cuestionario sobre e-participación, en formato *Google docs* con recogida de información en 3 niveles:

- [Gobierno Vasco](#)
- [Diputación Foral de Álava](#)
- [Diputación Foral de Bizkaia](#)
- [Diputación Foral de Gipuzkoa](#)
- [Ayuntamiento de Bilbao](#)
- [Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz](#)
- [Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián](#)
- [Ayuntamiento de Amurrio](#)
- [Ayuntamiento de Irún](#)
- [Ayuntamiento de Zalla](#)

Esta herramienta nos ha permitido recopilar información sobre las actuaciones que se ejecutan actualmente desde sus diferentes departamentos (Educación, Sanidad, administraciones públicas, Industria, Trabajo y Bienestar Social) bajo el enfoque de promoción de la inclusión social y/o la participación utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación en las

esferas social y/o pública de los siguientes colectivos: personas inmigrantes, menores, jóvenes, mayores, personas con discapacidad; así como el enfoque transversal de igualdad entre mujeres y hombres en el diseño de las concretas políticas y ejecución de actuaciones referenciadas.

Administraciones que han contestado el cuestionario: Gobierno Vasco, Diputaciones Forales de Álava y Bizkaia, Ayuntamientos de Irun, Bilbao y Donostia-San Sebastián.

REVISIÓN DE PORTALES WEB DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN EUSKADI

La petición de información a las administraciones públicas ha sido completada mediante una revisión de sus portales web, tratando de identificar las herramientas, canales y mecanismos de participación ciudadana disponibles en estos portales.

Dicha revisión ha sido realizada de forma manual, en base a criterios relativos al cumplimiento de las diferentes fases de los procesos participativos: información – aportación ciudadana – devolución (evaluación del proceso, información sobre resultados, su aplicación, etc.).

Portales revisados: Diputación Foral de Gipuzkoa, Ayuntamientos de Vitoria-Gasteiz, Amurrio y Zalla.

ANÁLISIS EVOLUTIVO Y ESTADO DEL ARTE

A partir de la información obtenida, tanto a través de las encuestas digitales como a través del análisis de los portales web de las Administraciones, se ha llevado a cabo un análisis para obtener información relevante sobre dos aspectos:

- El Estado del Arte de las administraciones públicas vascas en materia de e-inclusión y participación ciudadana a través de las TIC.
- Evolución experimentada por dichas Administraciones en las materias objeto de análisis.

SOBRE LAS RECOMENDACIONES

El catálogo de recomendaciones que se presentaba en el Informe Extraordinario de 2012, anteriormente citado en el presente informe, representa una de las herramientas del Ararteko para elevar a las diferentes Administraciones vascas aquellas acciones que se estimaban necesarias para continuar avanzando en la eliminación de las diferentes brechas digitales en Euskadi.

Así, cada una de las recomendaciones estaba ligada o estrechamente vinculada al trabajo en el ámbito de una o varias de estas brechas digitales, tal y como queda reflejado en la siguiente tabla:

Recomendación	Brecha digital acceso	Brecha digital uso	Brecha digital apropiación	Brecha digital participación
Impulsar la generación de Agendas Digitales Locales	X	X	X	
Impulsar el acceso a Internet como un derecho fundamental.	X			
Fomentar la realización de acciones innovadoras y colaborativas para la reducción de las brechas digitales		X	X	
Transformar actitudes, poniendo en marcha acciones de difusión y sensibilización.	X	X	X	
TIC y aprendizaje a lo largo de la vida.		X	X	
Definición de un marco estratégico sobre las competencias digitales.		X	X	
Mejorar la visibilidad de todos los instrumentos y herramientas de la iniciativa pública, privada y del tercer sector vinculadas a la mitigación de las brechas digitales.	X	X	X	
Innovación en los procesos de adquisición de competencias digitales		X	X	
Intensificar la realización de acciones formativas sobre competencias digitales vinculadas a la inclusión y promoción social.	X	X	X	
Acercamiento de la e-administración a los colectivos en riesgo o que experimentan brechas digitales		X	X	
Creación de nuevos perfiles profesionales orientados a la e-inclusión.	X	X	X	
Impulsar el acercamiento de las TIC a las personas mayores.	X	X	X	
Fomentar la Autonomía personal de las personas con diversidad funcional y personas dependientes a través de las TIC.	X	X	X	
Intensificar la capacitación TIC en los programas de formación ocupacional.			X	

Recomendación	Brecha digital acceso	Brecha digital uso	Brecha digital apropiación	Brecha digital participación
Fomento de un uso seguro de Internet desde una visión global e integradora.	X	X	X	
Trabajar la formación en materia TIC con la población menor y la juventud asociada a valores de solidaridad, compromiso, creatividad e igualdad.			X	
Poner el foco en aquellos jóvenes y menores en situación de riesgo o exclusión social.		X	X	
Intensificar la elaboración de estudios e investigaciones sobre actitudes y usos de las TIC (barreras, inhibidores, motivadores...)	X	X	X	X
Crear e incorporar nuevos indicadores y dar visibilidad a colectivos en las estadísticas oficiales sobre Sociedad de la Información.	X	X	X	X
Protocolo para la reordenación de competencias y servicios duplicados.	X	X	X	X
Garantía de igualdad en la función pública.	X	X	X	
Garantía de accesibilidad y usabilidad de los portales de las administraciones públicas del Gobierno Vasco.	X	X	X	X
Propuesta de elaboración de una norma con rango de ley que reconozca y regule el derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos de Euskadi a través de las TIC.				X
Elaboración de un documento estratégico sobre la Participación Ciudadana en Euskadi a través de las TIC.				X
Fomentar la transición hacia un modelo de corresponsabilidad informada a través de la garantía de una información neutral, objetiva y de calidad.				X
Promover la aprobación por parte de los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma del País Vasco de reglamentos que regulen la participación ciudadana a través de las TIC.				X

Recomendación	Brecha digital acceso	Brecha digital uso	Brecha digital apropiación	Brecha digital participación
Fomentar la cultura participativa entre la ciudadanía a través de su participación en la formulación de las políticas del Gobierno Vasco.				X
Impulsar la apertura de la participación de menores.				X
Difundir entre la población las motivaciones y los beneficios (los “para qué”) de la participación ciudadana.			X	X
Formación y sensibilización del funcionariado de las Administraciones General y Local y Diputaciones Forales en materia de participación ciudadana a través de las TIC.				X
Reconocer y apoyar las iniciativas ciudadanas existentes.			X	X
Desarrollo de tecnologías de gestión de la identidad.				X
Tecnologías abiertas para la participación.				X
Garantizar la accesibilidad y la usabilidad de los canales digitales habilitados para la e-participación.			X	X
Acercamiento del Open Data a la ciudadanía (dinamización de su consumo para incrementar la participación ciudadana).				X
Mobile-Government (mGov) para una mayor eficacia e inclusión en los servicios públicos.		X	X	X
Criterios a seguir en el diseño de nuevas herramientas para la participación ciudadana.				X
Intensificar la elaboración de estudios e investigaciones sobre e-participación en Euskadi en las esferas social y pública.				X

Para tratar de enfocar el análisis de estas recomendaciones desde una perspectiva más clara, hemos dividido el análisis en dos grandes apartados, tratando de ir analizando a través de una serie de focos temáticos, cómo han ido evolucionando las administraciones públicas vascas en la aplicación de estas recomendaciones.

Estos dos grandes apartados son:

- [Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía a través de las TIC.](#)
- [Otras actuaciones en las que se contempla el enfoque de promoción de la e-inclusión.](#)

Cada uno de estos dos grandes apartados se dividen a su vez en diferentes subapartados que permiten ir a un mayor nivel de detalle en el análisis.

En las siguientes tablas se señala, en primer lugar, en cuál de estos dos grandes apartados se aborda el análisis de la evolución de las realidades que abordan las diferentes recomendaciones planteadas a las Administraciones vascas en el Informe Extraordinario del Ararteko, así como su relación con los diferentes subapartados en los que se dividen.

Relación entre las recomendaciones y los dos grandes apartados del análisis en las que son analizadas:

Recomendación	Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía	Otras actuaciones para la promoción de la e-inclusión
Impulsar la generación de Agendas Digitales Locales		X
Impulsar el acceso a Internet como un derecho fundamental.		X
Fomentar la realización de acciones innovadoras y colaborativas para la reducción de las brechas digitales		X
Transformar actitudes, poniendo en marcha acciones de difusión y sensibilización.		X
TIC y aprendizaje a lo largo de la vida.		X
Definición de un marco estratégico sobre las competencias digitales.		X

Recomendación	Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía	Otras actuaciones para la promoción de la e-inclusión
Mejorar la visibilidad de todos los instrumentos y herramientas de la iniciativa pública, privada y del tercer sector vinculadas a la mitigación de las brechas digitales.		X
Innovación en los procesos de adquisición de competencias digitales		X
Intensificar la realización de acciones formativas sobre competencias digitales vinculadas a la inclusión y promoción social.		X
Acercamiento de la e-administración a los colectivos en riesgo o que experimentan brechas digitales	X	
Creación de nuevos perfiles profesionales orientados a la e-inclusión.		X
Impulsar el acercamiento de las TIC a las personas mayores.		X
Fomentar la Autonomía personal de las personas con diversidad funcional y personas dependientes a través de las TIC.		X
Intensificar la capacitación TIC en los programas de formación ocupacional.		X
Fomento de un uso seguro de Internet desde una visión global e integradora.		X
Trabajar la formación en materia TIC con la población menor y la juventud asociada a valores de solidaridad, compromiso, creatividad e igualdad.		X
Poner el foco en aquellos jóvenes y menores en situación de riesgo o exclusión social.		X

Recomendación	Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía	Otras actuaciones para la promoción de la e-inclusión
Intensificar la elaboración de estudios e investigaciones sobre actitudes y usos de las TIC (barreras, inhibidores, motivadores...)		X
Crear e incorporar nuevos indicadores y dar visibilidad a colectivos en las estadísticas oficiales sobre Sociedad de la Información.		X
Garantía de igualdad en la función pública.	X	
Garantía de accesibilidad y usabilidad de los portales de las administraciones públicas del Gobierno Vasco.	X	
Propuesta de elaboración de una norma con rango de ley que reconozca y regule el derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos de Euskadi a través de las TIC.	X	
Elaboración de un documento estratégico sobre la Participación Ciudadana en Euskadi a través de las TIC.	X	
Fomentar la transición hacia un modelo de corresponsabilidad informada a través de la garantía de una información neutral, objetiva y de calidad.	X	
Promover la aprobación por parte de los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma del País Vasco de reglamentos que regulen la participación ciudadana a través de las TIC.	X	

Recomendación	Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía	Otras actuaciones para la promoción de la e-inclusión
Fomentar la cultura participativa entre la ciudadanía a través de su participación en la formulación de las políticas del Gobierno Vasco.	X	
Impulsar la apertura de la participación de menores.	X	
Difundir entre la población las motivaciones y los beneficios (los “para qué”) de la participación ciudadana.	X	
Formación y sensibilización del funcionariado de las Administraciones General y Local y Diputaciones Forales en materia de participación ciudadana a través de las TIC.	X	
Reconocer y apoyar las iniciativas ciudadanas existentes.	X	
Desarrollo de tecnologías de gestión de la identidad.	X	
Tecnologías abiertas para la participación.	X	
Garantizar la accesibilidad y la usabilidad de los canales digitales habilitados para la e-participación.	X	
Acercamiento del Open Data a la ciudadanía (dinamización de su consumo para incrementar la participación ciudadana).	X	
Mobile-Government (mGov) para una mayor eficacia e inclusión en los servicios públicos.	X	
Criterios a seguir en el diseño de nuevas herramientas para la participación ciudadana.	X	

Recomendación	Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía	Otras actuaciones para la promoción de la e-inclusión
Intensificar la elaboración de estudios e investigaciones sobre e-participación en Euskadi en las esferas social y pública.	X	

Relación entre las recomendaciones y los diferentes subapartados de los dos grandes focos de análisis anteriormente enumerados:

Legenda para la interpretación de la tabla:

- Eje 1: Información, difusión y contacto.
- Eje 2: Derecho a la petición a través de las TIC.
- Eje 3: Consultas ciudadanas.
- Eje 4: Open Data.
- Eje 5: Garantías jurídicas de la Participación ciudadana.
- Eje 6: e-administración.
- Eje 7: Competencias TIC en la Administración.
- Eje 8: Accesibilidad, multicanalidad y m-Government.

Recomendación	Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía							
	Ejes:							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Acercamiento de la e-administración a los colectivos en riesgo o que experimentan brechas digitales								X
Garantía de igualdad en la función pública.								X
Garantía de accesibilidad y usabilidad de los portales de las administraciones públicas del Gobierno Vasco.								X

Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía

Recomendación	Ejes:							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Propuesta de elaboración de una norma con rango de ley que reconozca y regule el derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos de Euskadi a través de las TIC.					X			
Elaboración de un documento estratégico sobre la Participación Ciudadana en Euskadi a través de las TIC.					X			
Fomentar la transición hacia un modelo de corresponsabilidad informada a través de la garantía de una información neutral, objetiva y de calidad.	X							
Promover la aprobación por parte de los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma del País Vasco de reglamentos que regulen la participación ciudadana a través de las TIC.					X			
Fomentar la cultura participativa entre la ciudadanía a través de su participación en la formulación de las políticas del Gobierno Vasco.		X	X	X				
Impulsar la apertura de la participación de menores.		X	X	X				

Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía

Recomendación	Ejes:							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Difundir entre la población las motivaciones y los beneficios (los “para qué”) de la participación ciudadana.	X							
Formación y sensibilización del funcionariado de las Administraciones General y Local y Diputaciones Forales en materia de participación ciudadana a través de las TIC.							X	
Reconocer y apoyar las iniciativas ciudadanas existentes.	X							
Desarrollo de tecnologías de gestión de la identidad.								X
Tecnologías abiertas para la participación.						X		
Garantizar la accesibilidad y la usabilidad de los canales digitales habilitados para la e-participación.								X
Acercamiento del Open Data a la ciudadanía (dinamización de su consumo para incrementar la participación ciudadana).				X				
Mobile-Government (mGov) para una mayor eficacia e inclusión en los servicios públicos.								X

Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía

Recomendación	Ejes:							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Criterios a seguir en el diseño de nuevas herramientas para la participación ciudadana.		X	X					X
Intensificar la elaboración de estudios e investigaciones sobre e-participación en Euskadi en las esferas social y pública.	X							

Leyenda para la interpretación de la tabla:

Eje 1: Acciones para la reducción de las brechas digitales.

Eje 2: Marco estratégico para las TIC y las brechas digitales.

Eje 3: La Competencia Digital.

Eje 4: TIC y juventud.

Recomendación	Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía			
	Ejes:			
	1	2	3	4
Impulsar la generación de Agendas Digitales Locales		X		
Impulsar el acceso a Internet como un derecho fundamental.		X		
Fomentar la realización de acciones innovadoras y colaborativas para la reducción de las brechas digitales	X			
Transformar actitudes, poniendo en marcha acciones de difusión y sensibilización.	X			
TIC y aprendizaje a lo largo de la vida.			X	
Definición de un marco estratégico sobre las competencias digitales.			X	
Mejorar la visibilidad de todos los instrumentos y herramientas de la iniciativa pública, privada y del tercer sector vinculadas a la mitigación de las brechas digitales.	X			
Innovación en los procesos de adquisición de competencias digitales			X	
Intensificar la realización de acciones formativas sobre competencias digitales vinculadas a la inclusión y promoción social.			X	

Recomendación	Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía			
	Ejes:			
	1	2	3	4
Creación de nuevos perfiles profesionales orientados a la e-inclusión.			X	
Impulsar el acercamiento de las TIC a las personas mayores.	X			
Fomentar la Autonomía personal de las personas con diversidad funcional y personas dependientes a través de las TIC.	X			
Intensificar la capacitación TIC en los programas de formación ocupacional.			X	
Fomento de un uso seguro de Internet desde una visión global e integradora.				X
Trabajar la formación en materia TIC con la población menor y la juventud asociada a valores de solidaridad, compromiso, creatividad e igualdad.				X
Poner el foco en aquellos jóvenes y menores en situación de riesgo o exclusión social.				X
Intensificar la elaboración de estudios e investigaciones sobre actitudes y usos de las TIC (barreras, inhibidores, motivadores...)		X		
Crear e incorporar nuevos indicadores y dar visibilidad a colectivos en las estadísticas oficiales sobre Sociedad de la Información.		X		

Resumen ejecutivo

Antecedentes.

Las funciones que el Ararteko tiene encomendadas están relacionadas con la protección y garantía de los derechos humanos, procurando que las actuaciones y políticas públicas de las administraciones, salvaguarden debidamente los derechos de las personas, y combatiendo eficazmente la desigualdad, la discriminación y la exclusión. Desde estos principios, en 2012 publicamos el [Informe Extraordinario sobre la e-inclusión y la participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi](#) donde, fruto del análisis y la consulta a personas expertas en diferentes ámbitos relacionados, se elaboró un catálogo de recomendaciones destinadas a las administraciones públicas vascas para el fomento de la e-inclusión y el impulso de la participación ciudadana.

Objetivo.

Constatar el grado en el que las administraciones públicas vascas han evolucionado en materia de e-inclusión y participación ciudadana en los últimos dos años (2012-2014), así como el nivel de compromiso adoptado por dichas Administraciones en cuanto a la asunción de las recomendaciones ofrecidas por el Ararteko en el Informe Extraordinario.

Metodología.

Para llevar a cabo el seguimiento de dicha evolución, se ha invitado a las mismas 10 Administraciones que participaron en el Informe Extraordinario, a cumplimentar de nuevo el cuestionario utilizado entonces para recabar información de primera mano, así como a aportar aquella documentación que estimaran oportuna para justificar las acciones más significativas que han llevado a cabo durante los dos últimos años en esta materia (fomento e impulso de la inclusión digital y la participación ciudadana. Aquellas Administraciones que no han contestado a la petición de información del Ararteko han sido analizadas mediante la revisión de sus portales webs.

Análisis evolutivo de las brechas digitales en Euskadi (2012-2014).

El análisis evolutivo entre los años 2012 y 2014 nos permite identificar algunos cambios positivos en la reducción de las brechas digitales en Euskadi. En cambio, también nos permite constatar que **siguen existiendo un amplio margen de mejora y situaciones de desigualdad en el uso de las TIC** por parte de la ciudadanía vasca.

Según los datos del EUSTAT¹, podríamos señalar cuatro grandes variables que, a día de hoy, siguen estando vinculadas a las brechas digitales en Euskadi:

- **El tipo de familia:** el % de familias con hijos/as que utiliza internet es prácticamente el doble que el de las familias que no tienen hijos/as o que están formadas por una única persona.
- **El género:** aunque cada año aumenta el % de hombres y mujeres que utilizan Internet en Euskadi, no es suficiente para reducir la diferencia de uso entre hombres y mujeres. Las mujeres siguen utilizando Internet en menor medida que lo hacen los hombres (diferencial de cerca de 7,5 puntos).
- **La edad:** a partir de los 55 años, los porcentajes de uso son bastante inferiores a los registrados por la población más joven. En los últimos dos años se ha producido un crecimiento de 20 puntos porcentuales en el uso de Internet entre la población de 55 a 64 años.
- **El tipo de actividad:** en 2014 el diferencial entre el % de personas que trabajan y usan Internet y el de las personas que están en situación de desempleo y usan Internet es de casi 50 puntos porcentuales. Una brecha que tiene especial relevancia cuando Internet y las TIC son una herramienta clave para este colectivo de personas (en situación de desempleo) de cara a intentar promocionar su vida laboral y mejorar su calidad de vida.

Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía.

Uno de los enfoques utilizados en el Informe Extraordinario sobre la e-inclusión y la participación ciudadana era el de realizar un acercamiento al problema desde una perspectiva integral de 360º: analizando lo que opina la ciudadanía, conociendo sus expectativas, entendiendo cómo participan y por qué, pero también analizando si desde el “otro lado”, las administraciones públicas están poniendo todos los medios, los modos y las maneras para facilitar el verdadero empoderamiento de la ciudadanía a través de su participación en las esferas social y pública.

Por ello, el Informe Extraordinario finalizaba enumerando un conjunto de recomendaciones destinadas a las Administraciones sobre qué hacer para fomentar una sociedad más inclusiva digitalmente y una mayor participación de la sociedad vasca.

¹ EUSTAT: Operación estadística Encuesta de la Sociedad de la Información-ESI-Familias. Disponible en Internet en: http://www.eustat.es/estadisticas/tema_133/opt_0/temas.html#axzz3MAo7UvUL

El análisis evolutivo a través de la información obtenida en el cuestionario y la revisión de los portales web, nos dejan sobre la mesa algunas conclusiones importantes:

- 9 de las 10 administraciones analizadas cuentan en sus portales web con un **apartado específico sobre participación ciudadana** en los que **garantizan canales TIC** para el ejercicio del derecho a la **petición y la consulta ciudadana**.
- En cambio, como ya se apuntaba en el Informe Extraordinario (2012), sólo unas pocas publican posteriormente toda la información sobre lo que la ciudadanía aporta en esas peticiones o en las consultas ciudadanas, estadísticas sobre los tiempos empleados en responder a las peticiones, información sobre cuáles son las peticiones más frecuentes agrupadas por áreas o departamentos, etc.
- Todas las Administraciones analizadas afirman (bien en el cuestionario o en sus webs) disponer de los mecanismos necesarios para **incorporar las aportaciones de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones**. Sin embargo, sólo algunas de ellas publican posteriormente cómo se lleva a cabo dicho proceso de filtrado, valoración por parte de la Administración, discusión, incorporación en los planes de trabajo, resultados finales, etc.
- En materia de **Open Data**, la evolución con respecto a 2012 es positiva. En cambio, persiste una gran diferencia respecto al nivel de madurez de las iniciativas de los diferentes niveles de la Administración Pública (Gobierno, Diputaciones, Ayuntamientos). Especialmente para los ayuntamientos más pequeños, sigue siendo una asignatura pendiente en sus compromisos con un modelo de gobernanza más transparente y abierto.
- El análisis evolutivo nos trae también buenas noticias, como es el caso de los constantes esfuerzos de todas las administraciones en materia de **multicanalidad**. A partir de la documentación complementaria que nos ha hecho llegar alguna de las administraciones, se ha podido constatar que en estos últimos 2 años se ha avanzado de forma importante en la disponibilidad de acceso a información y tramitación a través de los dispositivos móviles.
- En lo referente a las **garantías jurídicas en materia de participación ciudadana**, la información obtenida en el análisis nos invita a ser menos optimistas. Sólo 5 de las 10 administraciones públicas vascas objeto de análisis cuentan con una normativa específica en la que se regule la participación ciudadana.
- Otro de los aspectos analizados en 2012, y cuyos resultados en 2014 no han experimentado ningún tipo de avance o mejora, es el relacionado con la **igualdad en la función pública**. Es decir, la igualdad de oportunidades de las personas con algún tipo de discapacidad o diversidad funcional a la hora de desempeñar su trabajo en las administraciones públicas. **Ninguna de las administraciones analizadas cuenta con algún tipo de reglamento interno** en el que se especifique cómo proceder para adaptar el puesto de trabajo y todos los dispositivos, aplicaciones informáticas, etc., para que cualquier persona, con independencia del tipo de diversidad funcional que

tenga, pueda desempeñar su trabajo en igualdad de oportunidades con respecto al resto del funcionariado.

Conclusiones.

El análisis ha puesto de manifiesto una evolución, tanto en la parte de la ciudadanía como en la de las administraciones públicas vascas, que confirman hechos como:

- Que las brechas digitales se van reduciendo poco a poco, especialmente las relacionadas con el género y la edad.
- Que otras como las vinculadas a la actividad laboral (empleados/desempleados) y el tipo de familia (familia con hijos/familias sin hijos/personas que viven solas) en cambio, persisten y siguen manifestando unas claras desigualdades en el uso de Internet.
- Que en el lado de las Administraciones, en algunos aspectos que se detallan en este informe, han hecho los “deberes” y han puesto los medios, modos y maneras para intentar facilitar al máximo la participación y la inclusión digital de la ciudadanía.
- Estos “deberes” incluyen grandes avances en el marco regulador y estratégico, como es el caso, por ejemplo, del Libro Blanco de la Democracia y la Participación ciudadana de Euskadi y el Proyecto de Ley de la Administración Pública vasca. Dos importantes hitos que suponen un avance más en el asentamiento de las bases del fomento de un nuevo rol de la ciudadanía en la vida política y en la configuración de su entorno.
- En cambio, en este informe volvemos a presentar un conjunto de recomendaciones que, tras esta revisión evolutiva, siguen estando vigentes y necesitan ser revisadas y valoradas por las Administraciones.

Contexto Digital de Euskadi

BREVE RADIOGRAFÍA ACTUAL DEL EQUIPAMIENTO Y USO DE LAS TIC EN EUSKADI.

Según los datos proporcionados por el EUSTAT en su última Encuesta sobre la Sociedad de la Información a Familias en Euskadi 2014², el número de personas de 15 y más años usuarias de Internet en Euskadi asciende a 1.255.800, lo que representa el 67,9% del conjunto de la población.

Álava se sitúa a la cabeza del ranking de territorios históricos en cuanto al porcentaje de población usuaria de Internet, registrando un 69%. Le siguen Bizkaia y Gipuzkoa, ambas con un 67,7%.

En cuanto al equipamiento TIC de los hogares, el 69% de las familias vascas cuenta con ordenador personal, el 66,4% disponen de conexión a Internet y el 93% declaran contar con un teléfono móvil.

En lo referente a la edad, la práctica totalidad de la juventud vasca de entre 15 y 24 años (98%) es usuaria de Internet, demostrando ser la franja de edad con una mayor apropiación de las TIC. Les siguen los grupos de personas con edades comprendidas entre 25 y 34 años (95,1%) y el de 35 y 44 años (93,7%), marcando diferencias de más de 10 puntos porcentuales con los siguientes tramos de edad a partir de los 45 años.

El análisis desde la perspectiva de género nos habla de una reducción de las diferencias de uso de Internet entre los hombres y las mujeres. Respecto a la población de 15 y más años, tal y como apuntan los datos el EUSTAT, los usuarios de Internet varones representan el 71,8% de la población masculina, mientras que las usuarias suponen el 64,2% de la población femenina. Si tomamos como base para el cálculo del porcentaje el total de usuarios de Internet en 2014, obtenemos que el 51,1% son hombres frente al 48,9% de mujeres.

El hogar continúa siendo el principal lugar elegido por la población vasca a la hora de conectarse a Internet (93,1%), seguido muy de lejos por otros lugares de acceso como el centro de trabajo (36,7%) o el centro de estudios (11,3%).

Las compras a través de Internet registran en 2014 un incremento de 3,2 puntos porcentuales con respecto al año anterior, lo que se traduce en un 41,7% de la población vasca que demuestran su confianza en la red a través de la compra de bienes y servicios a través del canal digital.

² EUSTAT: operación estadística Encuesta de la Sociedad de la Información-ESI-Familias. Disponible a través de Internet en: http://www.eustat.es/estadisticas/tema_133/opt_0/temas.html#axzz3MAo7UvUL

ANÁLISIS EVOLUTIVO (2012-2014) DE LAS BRECHAS DIGITALES EN EUSKADI.

Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación se han convertido paulatinamente en factores clave para el desarrollo de las sociedades y de los países. Un uso intenso y avanzado de ellas por parte de la población, se podría equiparar a unas mayores oportunidades de empleo, así como el acceso a una información y a unas mejores relaciones sociales. En definitiva, podríamos afirmar que en la medida en la que las personas van incorporando las TIC en su rutina diaria y son capaces de apropiarse de ellas, se va produciendo un empoderamiento de la población que facilitará una mejora de su calidad de vida, así como la posibilidad de ejercer un rol mucho más activo en su participación en las esferas social y política.

Como hemos visto en el apartado anterior de este capítulo, si bien las TIC se han incorporado a la vida cotidiana de la sociedad vasca, todavía hay un volumen elevado de la población que nunca ha utilizado Internet. En concreto, los datos del EUSTAT nos hablan de un 32,1% de la población mayor de 15 años que nunca ha usado Internet.

En el presente apartado, se analizan las principales brechas digitales en Euskadi y cómo estas han ido evolucionando en los últimos dos años (2012-2014).

TIPOS DE FAMILIA Y BRECHA DIGITAL.

El tipo de familia es uno de los “factores origen” que podríamos identificar en el umbral de las brechas digitales en Euskadi.

Las cifras actuales (EUSTAT 2014) nos hablan de que las familias con hijos y/o hijas con la estructura familiar donde se registra un mayor porcentaje de uso de Internet (88,7%), frente al 53,5% obtenido por las familias compuestas por una pareja sin hijos, o el 39% registrado por las familias formadas por una única persona que vive sola.

Estas claras diferencias nos hablan de una realidad en la que, cuanto menor es el tamaño de la familia, menor es el porcentaje de uso de Internet. Así, la diferencia de uso entre las familias con hijos y/o hijas y aquellas otras compuestas por una única persona, es casi del doble (diferencial de 49,7%).

En cambio, el análisis evolutivo nos permite afirmar que esta brecha digital que aún persiste, ha ido reduciéndose en los últimos años, en parte gracias al mayor ritmo de crecimiento en cuanto al uso de Internet experimentado por aquellas familias compuestas por una única persona. Así, mientras que el gap respecto al uso de Internet entre las familias con hijos y/o hijas y las familias formadas por una única persona era de 53,7 puntos porcentuales en 2012, este valor se ha ido reduciendo progresivamente (51,3% en 2013; 49,7% en 2014).

GÉNERO Y BRECHA DIGITAL

Las diferencias entre el uso de las TIC por parte de hombres y mujeres es, y ha sido, uno de los principales focos de intervención de la mayor parte de los documentos estratégicos del ámbito digital en los contextos local, estatal e internacional. De hecho, la reducción de la brecha digital de género es asumida como una de las claves para avanzar en la igualdad entre hombres y mujeres.

Los datos nos hablan de que, año a año, los porcentajes tanto de hombres como de mujeres que usan Internet se van incrementando. Así, las diferencias entre el porcentaje de uso de Internet de hombres y mujeres registradas en 2012 y 2014, nos hablan de un crecimiento de 10 y 11 puntos respectivamente.

Cuando comparamos las diferencias de uso entre ambos sexos, las estadísticas nos apuntan a que la brecha digital de género actual (2014) es de 7,6 puntos (diferencial entre % uso Internet por parte de los hombres y el de las mujeres). Una cifra aún alta y que no debe ser perdida de vista. En cambio, es también una cifra para la ilusión y el reconocimiento al avance experimentado, ya que el valor registrado en 2013 era de 9,6 puntos.

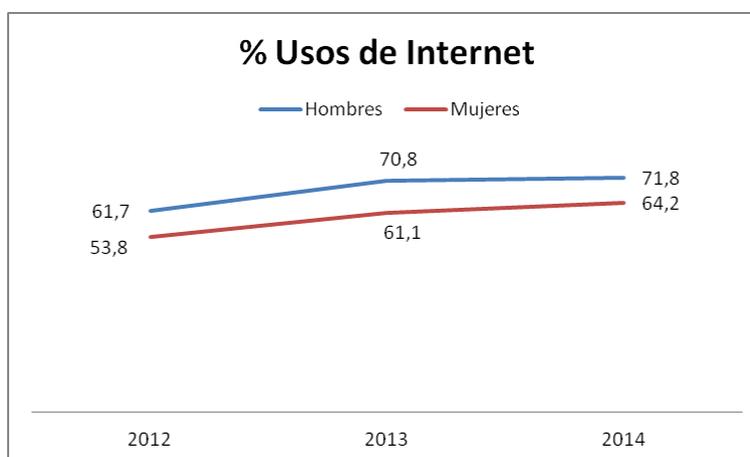


ILUSTRACIÓN 1. % DE USOS DE INTERNET POR SEXO. EVOLUTIVO 2012-2014. FUENTE: EUSTAT

EDAD Y BRECHA DIGITAL

La brecha digital de edad es, posiblemente, una de las brechas digitales que plantea un mayor reto a las sociedades modernas. En un contexto generalizado de envejecimiento de la población, ningún grupo humano, sea cual sea su edad, debería pagar el alto precio de quedarse “desenchufado” de la denominada Sociedad de la Información y el Conocimiento. Son tantos los beneficios y ventajas que las TIC pueden aportar a todas las personas, que no usarlas supone una penalización más a sumar a otras brechas provocadas por factores socioeconómicos y demográficos que afectan directamente a la calidad de vida de las personas.

Las estadísticas nos confirman que es la gente más joven la que hace un mayor uso de Internet. Las cifras son contundentes: la práctica totalidad, el 98%, de la población de 15 a 24 años utilizan Internet.

Es a partir de los 55 años donde comienza a apreciarse una mayor diferencia en el porcentaje de uso respecto a otras franjas de edad más jóvenes. Una brecha digital que avanza a medida que vamos ascendiendo en la edad de la población. En la actualidad (2014), sólo el 58% de las personas de 55 a 64 años y el 15,3% de las personas de 65 o más años utilizan Internet.

Esta brecha digital se va reduciendo año a año (el diferencial entre el grupo que registra un mayor uso de Internet y el grupo que registra el valor más bajo ha ido disminuyendo a un ritmo de 2 o 3 puntos interanuales). Este avance se debe en parte al crecimiento experimentado en estos últimos años (2012-2014) respecto al uso de Internet por parte de las personas con más edad. Así, mientras que las personas de 55 a 64 años registraban un 38,2% en 2012, han protagonizado un crecimiento cercano a los 20 puntos porcentuales en tan sólo dos años, pasando al actual 58%.

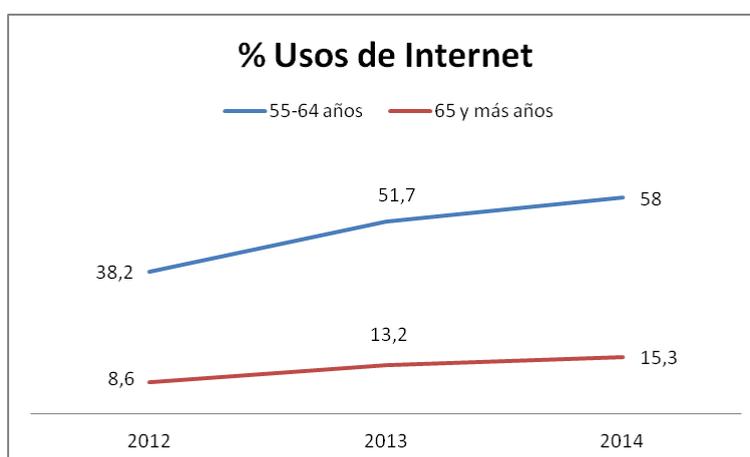


ILUSTRACIÓN 2. % DE USOS DE INTERNET POR RANGOS DE EDAD (55-64 AÑOS, 65 Y MÁS AÑOS). EVOLUTIVO 2012-2014. FUENTE: EUSTAT

TIPO DE ACTIVIDAD Y BRECHA DIGITAL

La relación entre el tipo de actividad y el uso de las TIC representan un aspecto de análisis muy importante. En la actualidad, las TIC son imprescindibles para cuestiones como el desempeño de numerosas funciones en la empresa, así como para la búsqueda de empleo o la puesta en marcha de un nuevo negocio.

Por tanto, la competencia digital es, cada vez más, un factor decisivo a la hora de mejorar nuestro perfil profesional o incrementar nuestras expectativas de incorporarnos al mercado laboral en un contexto altamente competitivo.

El análisis de las encuestas del EUSTAT nos arroja una realidad ya conocida. El colectivo de estudiantes universitarios es el que hace un mayor uso de Internet (97,9%). En segundo lugar se encuentran aquellas personas que actualmente están trabajando (88,8%). Un colectivo que,

en los últimos dos años, ha experimentado un crecimiento respecto al uso de Internet de 10 puntos porcentuales, lo cual debe ser interpretado como una muy buena noticia.

Donde realmente nos encontramos con la existencia de una brecha digital, es en aquellas personas que se encuentran en paro o que declaran no tener actividad. En este colectivo, sólo el 38,9% declaran usar Internet. Una cifra que ha experimentado un crecimiento cercano a los 10 puntos desde 2012 a la actualidad, pero que sigue siendo insuficiente, tratándose de un grupo de la sociedad al que el uso de las TIC le podría reportar grandes beneficios.

Tal y como analizábamos en el Informe Extraordinario publicado en 2012, detrás de este binomio (personas desempleadas + brecha digital), subyacen otras realidades y factores que ejercen como inhibidores del acceso a las TIC como el poder adquisitivo, la priorización de otras necesidades personales, o incluso el desconocimiento de la relación entre el uso de Internet, por ejemplo, y la búsqueda de empleo.

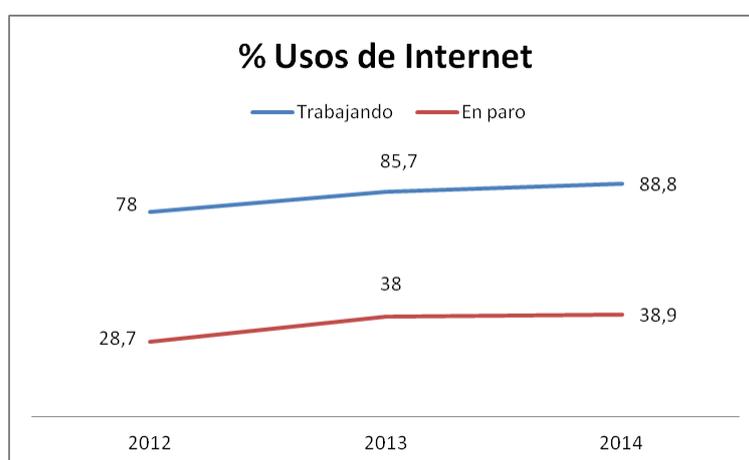


ILUSTRACIÓN 3. % DE USOS DE INTERNET SEGÚN TIPO DE ACTIVIDAD. EVOLUTIVO 2012-2014. FUENTE: EUSTAT

TABLA RESUMEN DE INDICADORES

En la siguiente tabla resumen se comparan los resultados obtenidos en las encuestas anteriormente referenciadas del EUSTAT respecto a los principales indicadores en materia de Sociedad de la Información en Euskadi.

Los valores se aportan tanto en miles (valor numérico) como en porcentajes (valor porcentual), facilitando así la mejor percepción y comprensión de la información.

INDICADORES BÁSICOS SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN EUSKADI. COMPARATIVA 2012-2014 (fuente: EUSTAT)						
Indicador	Año 2014		Año 2013		Año 2012	
	Miles	%	Miles	%	Miles	%
EQUIPAMIENTO DEL HOGAR						
FAMILIAS						
Ordenador personal	592,2	69,0	580,1	66,9	541,3	63,2
Teléfono Móvil	798,6	93,0	800,9	92,4	782,4	91,4
Internet	569,9	66,4	545,1	62,9	500,2	58,4
Con hijos/as	368,8	88,7	368,8	85,8	352,6	81,6
De pareja sola	104,8	53,5	93,3	47,6	83,4	42,9
De personas solas	96,3	39,0	83,0	34,5	64,2	27,9
POBLACIÓN DE 15 Y MÁS AÑOS						
Ordenador personal	1.428,0	77,2	1.426,6	75,6	1.356,2	71,8
Internet	1.377,5	74,5	1.350,7	71,5	1.264,5	66,9
TV de pago	447,6	24,2	428,5	22,7	297,5	15,7
Tv Digital Terrestre	1.843,3	99,6	1.717,4	91,0	1.606,5	85,0
DVD	1.229,8	66,5	1.321,5	70,0	1.347,6	71,3
Teléfono Móvil	1.771,4	95,8	1.804,9	95,6	1.793,5	94,9
POBLACIÓN USUARIA DE INTERNET						
Total	1.255,8	67,9	1.242,2	65,8	1.089,2	57,6
Hombres	641,8	71,8	648,6	70,8	565,8	61,7
Mujeres	614,0	64,2	593,6	61,1	523,4	53,8
Álava / Álava	187,1	69,0	190,8	68,2	163,9	58,5
Bizkaia	664,9	67,7	659,4	65,2	562,6	55,5
Guipuzkoa	403,8	67,7	391,9	65,7	362,7	60,7
15-24 años	167,9	98,0	180,2	98,6	183,3	96,0
25-34 años	240,9	95,1	259,0	93,0	243,0	85,1
35-44 años	333,6	93,7	325,5	88,9	292,1	78,6
45-54 años	280,2	82,2	274,9	80,7	228,8	67,4
55-64 años	165,5	58,0	144,8	51,7	105,2	38,2
65 y más años	67,6	15,3	57,9	13,2	36,9	8,6
Estudiando	187,5	97,9	176,4	98,4	151,7	97,9
Trabajando	752,6	88,8	747,9	85,7	695,9	78,0
En paro / inactividad	315,7	38,9	317,9	38,0	241,6	28,7
Acceden desde casa	1.169,7	93,1	1.138,0	91,6	1.008,6	92,6
Acceden desde el centro de trabajo	461,4	36,7	466,2	37,5	412,4	37,9
Acceden desde el centro de estudios	142,1	11,3	134,1	10,8	111,1	10,2
Acceden desde otros lugares	176,2	14,0	213,8	17,2	68,9	6,3
Navegan en Euskera	270,9	21,6	321,1	25,8	227,7	20,9
Navegan en Castellano	1.220,5	97,2	1.217,5	98,0	1.080,0	99,2
Navegan en Inglés	230,5	18,4	241,8	19,5	214,0	19,6
Ha comprado por Internet	523,9	41,7	482,7	38,9	348,7	32,0
Duración media de la última conexión (minutos)	50,5		56,3		46,3	

ILUSTRACIÓN 4: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DATOS EUSTAT 2012-2014

Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía a través de las TIC. Perspectiva evolutiva 2012-2014.

ASPECTOS ANALIZADOS

En este apartado, se pretende ofrecer un análisis evolutivo de lo ya analizado con anterioridad en el [“Informe Extraordinario sobre la e-inclusión y la participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi”](#) publicado por el Ararteko en 2012.

Un análisis que coloca su foco en la revisión del grado en que las administraciones públicas vascas garantizan los **canales, recursos**, y en definitiva el **acceso de la población a los mecanismos que le permitan participar** (no sólo a través de determinadas herramientas y canales, sino también siendo permeables a las iniciativas ciudadanas para tomar parte del modelado de las políticas y decisiones).

Los **8 ejes** que han sido analizados en este capítulo a partir de estas fuentes de información son:



A continuación se detalla el análisis de la información sobre los medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía a través de las TIC, obtenida en el presente estudio.

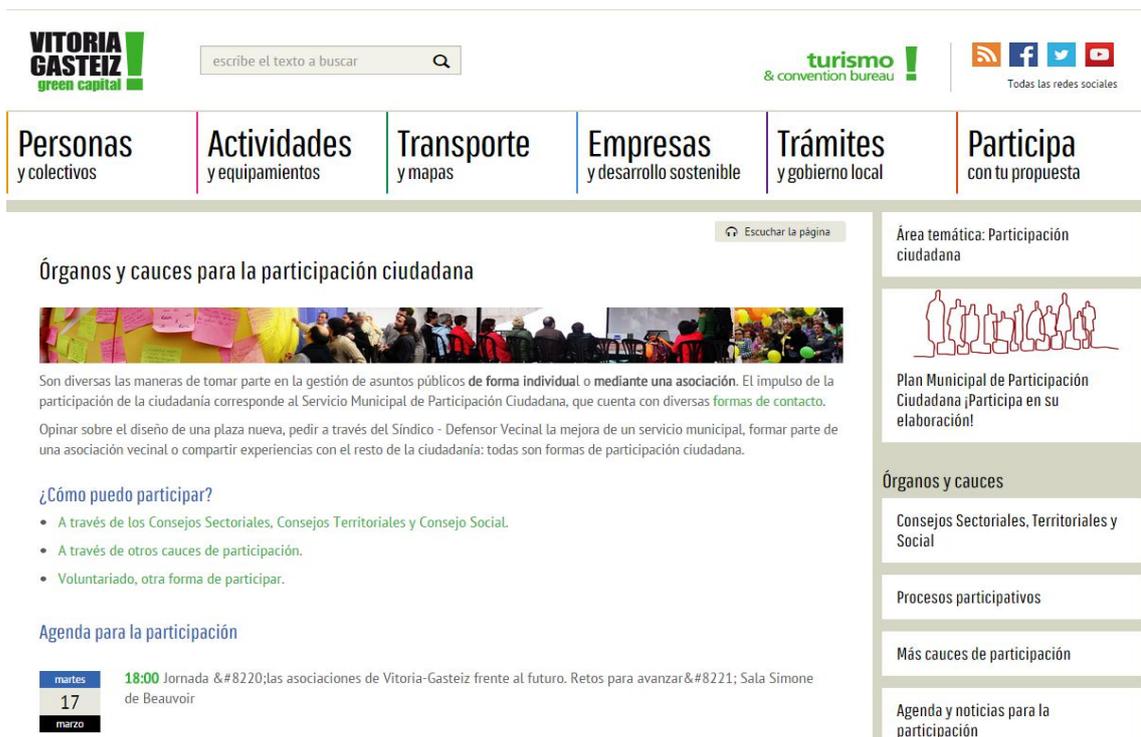
Nota Metodológica: La información que se muestra a continuación ha sido recogida a través de la elaboración de un cuestionario online que fue enviado a los diferentes responsables de cada una de las administraciones públicas participantes en este estudio, anteriormente citadas. Para la obtención de información de aquellas administraciones públicas que no cumplieron el cuestionario en los plazos acordados, se ha realizado un análisis de sus páginas webs institucionales para tratar de recabar la información mínima necesaria que permitiera el análisis comparativo.

INFORMACIÓN, DIFUSIÓN Y CONTACTO EN LOS PORTALES DE LOS ENTES PÚBLICOS.

- Disponibilidad de un espacio específico en la web institucional dedicado a la participación ciudadana.

Como ya sucediera en el análisis llevado a cabo en 2012, la práctica totalidad (90%) de las administraciones públicas analizadas disponen en su web institucional de un espacio específico sobre participación ciudadana. La única excepción la encontramos en el Ayuntamiento de Amurrio quien, a pesar de dedicar alguna noticia a informar sobre los procesos participativos en marcha, no dispone de una sección específica.

Como se aprecia en la siguiente captura realizada en la web del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, algunas webs apuestan por dedicar un área temática específica a esta materia, desglosando más abajo los diferentes núcleos informativos y cauces disponibles de participación.



The screenshot shows the website of Vitoria-Gasteiz, featuring a navigation menu with categories like 'Personas y colectivos', 'Actividades y equipamientos', 'Transporte y mapas', 'Empresas y desarrollo sostenible', 'Trámites y gobierno local', and 'Participa con tu propuesta'. The 'Participa' section is highlighted, showing a sub-section titled 'Órganos y cauces para la participación ciudadana'. This section includes a search bar, a 'Escuchar la página' button, and a main heading. Below the heading is a photograph of a public meeting and a text block explaining various ways to participate. A sidebar on the right lists related topics: 'Área temática: Participación ciudadana', 'Plan Municipal de Participación Ciudadana', 'Órganos y cauces', 'Consejos Sectoriales, Territoriales y Social', 'Procesos participativos', 'Más cauces de participación', and 'Agenda y noticias para la participación'. At the bottom, there is an agenda for March 17th, 2017, at 18:00.

ILUSTRACIÓN 5: CAPTURA DE WEB DE AYTO. DE VITORIA-GASTEIZ. EJEMPLO DE DISPONIBILIDAD DE ESPACIO ESPECÍFICO EN LA WEB INSTITUCIONAL PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Distinción entre participación individual o a través de asociaciones.

La mayor parte de los portales institucionales realizan un tratamiento global a los procesos participativos, no llevando a cabo una distinción clara entre aquellos casos en los que se trata de una participación individual (como ciudadano/a) o aquellos otros en los que se trata de una participación a través de una entidad ciudadana (asociaciones). Esta situación es muy parecida a la observada en el análisis de 2012, cuando sólo el Ayuntamiento de Bilbao parecía cumplir con este aspecto. En la actualidad (2014), tan sólo los Ayuntamientos de Irun, Bilbao y San Sebastián afirman llevar a cabo este tipo de trato diferencial en su web.

- **Publicación en la web institucional del listado o calendario de los procesos de participación ciudadana activos.**

Uno de los aspectos importantes a tener en cuenta en la participación ciudadana (fase de información, difusión) es la información a la ciudadanía en tiempo y forma de todos los procesos participativos que están en marcha en su contexto. Habitualmente, este hecho suele solventarse con la publicación de listados y/o calendarios en los que se informa tanto de las acciones abiertas, como de las fechas de las futuras campañas de participación.

En este sentido, el análisis realizado en 2012 señalaba que la práctica totalidad de las Administraciones que contestaron el cuestionario³ utilizado por el Ararteko publicaban en sus webs institucionales listados o calendarios de este tipo en sus áreas de participación ciudadana. Tan sólo el Ayuntamiento de Irun declaraba no contar con este servicio.

El análisis actual (2014), con mayor participación de las administraciones públicas invitadas a participar, nos devuelve los siguientes porcentajes: el 70% de las administraciones públicas consultadas declaran contar con listados y/o calendarios de acciones de participación ciudadana en sus webs institucionales (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales de Álava y Gipuzkoa, Ayuntamientos de Irun, Zalla, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz), mientras que el 30% restante (Diputación Foral de Bizkaia y los Ayuntamientos de Bilbao y Amurrio) no cuentan con dicho servicio.

³ El cuestionario fue cumplimentado en 2011 por las siguientes administraciones públicas vascas: Gobierno Vasco, Ayuntamiento de Bilbao, Ayuntamiento de Irun y Diputaciones Forales de Álava y Bizkaia)



ILUSTRACIÓN 6. CAPTURA DE WEB DE DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA. EJEMPLO DE LISTADO DE CAMPAÑAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN MARCHA.

- **Posibilidad de contactar con miembros del gobierno (foral o municipal en el caso de que no sea el Gobierno Vasco) y altos cargos.**

De las 10 administraciones públicas que participan en el presente estudio, 6 cuentan con los canales oportunos para facilitar el contacto directo con miembros del gobierno y altos cargos (Diputaciones Forales de Álava y Bizkaia; Ayuntamientos de Irun, Bilbao, Donostia-San Sebastián y Zalla). El resto (Gobierno Vasco, Diputación Foral de Gipuzkoa, Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Ayuntamiento de Amurrio), declaran no disponer de los canales que faciliten esta opción, o en la revisión de sus páginas web no ha sido posible constatar su existencia.

En la siguiente imagen, se muestra a modo de ejemplo el servicio “Al habla con el alcalde” del Ayuntamiento de Irun.

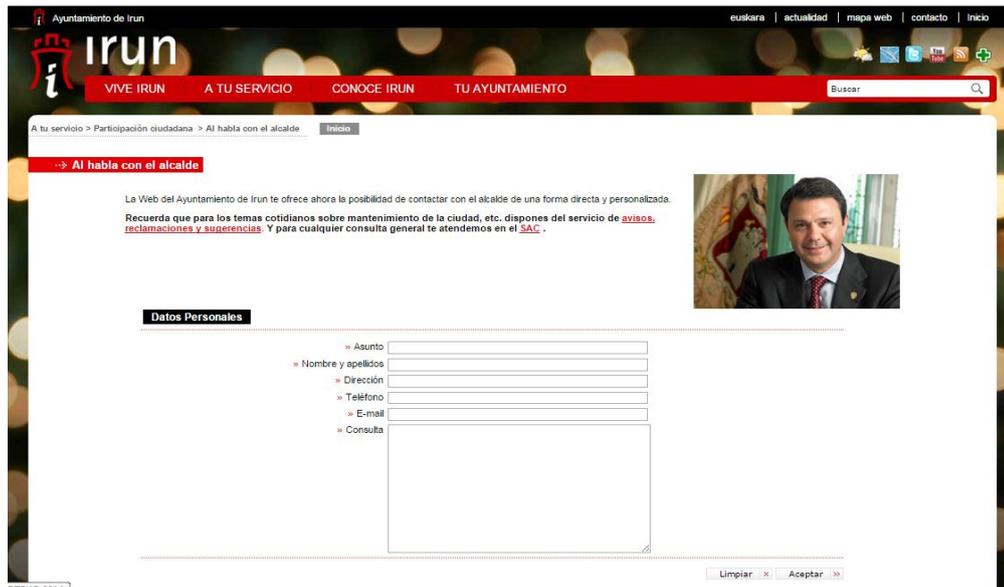


ILUSTRACIÓN 7. CAPTURA WEB AYTO. IRUN. SERVICIO DE CONTACTO DIRECTO CON EL ALCALDE "AL HABLE CON EL ALCALDE".

- **Establecimiento de contacto directo con dichos miembros del Gobierno (vasco, foral o municipal) y altos cargos, o con personas que actúan como sus representantes.**

El análisis de la información aportada por los cuestionarios y la revisión de las webs de aquellas administraciones públicas que no cumplimentaron dichos cuestionarios, nos indica que el 50% (Diputaciones Forales de Álava y Bizkaia; Ayuntamientos de Irun, Bilbao, San Sebastián y Zalla) de las entidades participantes permiten el contacto directo con dichos miembros del Gobierno, mientras que el otro 50% (Gobierno Vasco, Diputación Foral de Guipúzcoa, Ayuntamientos de Irun, Vitoria-Gasteiz y Amurrio) canaliza dicha comunicación a través de otro personal de la Administración que ejerce como representante o mediador.

- **Posibilidad de realizar dichas comunicaciones en tiempo real.**

Tan sólo el Ayuntamiento de Bilbao declara contar con los mecanismos necesarios para facilitar la comunicación en tiempo real entre la ciudadanía y los miembros del Gobierno Municipal a través de los canales digitales existentes. El resto de Administraciones participantes en el estudio canalizan dicha comunicación a través de canales de comunicación digitales asíncronos.

- **Disponibilidad de mecanismos de inscripción a newsletters o servicios de alerta sobre las novedades referidas a la participación ciudadana.**

El 60% (Gobierno Vasco, Diputación Foral de Gipuzkoa y Ayuntamientos de Irun, Bilbao, Zalla y Vitoria-Gasteiz) de las administraciones públicas que participan en el estudio cuentan con mecanismos que permiten la inscripción a servicios de newsletters o alertas sobre las novedades que se producen en materia de participación ciudadana (programación de nuevos eventos, publicación de resultados de los procesos participativos, nuevas entradas en los blogs creados para dichos procesos participativos, etc.)

- **Posibilidad de tener acceso y descargar documentos oficiales en la web institucional.**

Como ya pasara en el análisis llevado a cabo en 2012, la práctica totalidad de las administraciones públicas vascas permiten el acceso y descarga de documentos oficiales (informes, normativa y legislación, etc.) a través de sus portales web institucionales. En el análisis de 2014, tan sólo el Ayuntamiento de Amurrio (análisis a través de la revisión de su portal) no facilita el acceso y descarga de este tipo de documentación.

En el catálogo de [buenas prácticas](#) se pueden consultar los casos de dos de las administraciones públicas participantes en este estudio que remitieron información al respecto al Ararteko: [Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Bilbao](#) y [Portal de Transparencia de la Diputación Foral de Álava](#).

- **Disponibilidad de dichos documentos oficiales en formatos abiertos.**

Un formato abierto es una especificación para almacenar datos digitales, publicada y patrocinada, habitualmente, por una organización de estándares abiertos, y libre de restricciones legales y económicas de uso. Esto garantiza que, por ejemplo, si una Administración publicara un documento de libre acceso y descarga para cualquier persona usuaria, se debería garantizar que dicho documento podrá ser abierto por cualquier persona, tanto a través de programas privativos como a través de programas libres (sin necesidad de pago de licencia).

El 60% de las Administraciones participantes en el presente estudio declaran publicar los documentos en sus webs institucionales utilizando formatos abiertos.

The screenshot shows the Bilbao.net website. At the top right, there is a search bar with the text 'Buscador de Bilbao.net' and a 'Buscar' button. Below the search bar, it displays 'Martes, 03 / 03 / 2015' and 'Búsqueda avanzada'. There are social media sharing icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and Google+. A navigation menu at the top includes 'Bilbao', 'Mi Barrio', 'Ciudadanía', 'Situación Personal', 'Corporación y Gobierno', 'Ayuntamiento', and 'Trámites'. Below the menu, there is a breadcrumb trail: 'Estás en: Inicio > Bilbao > Bilbao Económico'. The main content area is titled 'Bilbao Económico' and has two tabs: '¿Qué es?' and 'Novedades'. The '¿Qué es?' tab is active, showing a paragraph: 'El espacio de referencia para el conocimiento riguroso de la realidad socioeconómica de Bilbao. Bilbao Económico permite acceder a indicadores coyunturales actualizados sobre actividad empresarial, mercado de trabajo, economía productiva, comercio, turismo o demografía, y a los informes de coyuntura que elabora periódicamente y pone a disposición de los agentes económicos y de la ciudadanía en general.' Below this, there are two sections: 'Indicadores Socioeconómicos' which includes a map of Bilbao with various districts labeled, and 'Coyuntura Económica' which lists several reports: 'Coyuntura Trimestral. IV Trimestre 2014 (En formato pdf - 747 KB)', 'Coyuntura Mensual. Enero 2015 (En formato pdf - 614 KB)', and 'Coyuntura Mensual. Diciembre 2014 (En formato pdf - 639 KB)'.

ILUSTRACIÓN 8. CAPTURA WEB AYUNTAMIENTO DE BILBAO. DISPONIBILIDAD DE ACCESO Y DESCARGA DE INFORMACIÓN MUNICIPAL.

- Disponibilidad de un directorio de entidades ciudadanas en la web institucional y posibilidad de registro de una nueva entidad ciudadana a través de Internet.

Todas las administraciones públicas, a excepción del Ayuntamiento de Amurrio, cuentan con un directorio de entidades ciudadanas en su web institucional.

Algunas de ellas, como en el ejemplo que se muestra a continuación del Ayuntamiento de Zalla, ofrecen un buscador, así como la opción de obtener la información básica de cada una de estas entidades (datos de contacto, objetivos, actividad desempeñada, etc.)

Por otra parte, son menos las administraciones públicas (50% de las administraciones públicas vascas participantes en el estudio) que permiten a las nuevas entidades ciudadanas darse de alta a través de un formulario online.

Como se aprecia en la captura que se muestra a continuación, a modo de ejemplo, el Ayuntamiento de Zalla ofrece también la posibilidad de registrar una nueva asociación a través de su web.

Ayuntamiento Servicios Trámites Recursos Conoce Zalla Zallainfo Participación ciudadana SAC EBZ Inundaciones

Asociaciones

- » Mapas y callejero
- » Imágenes de la ciudad
- » Cifras e indicadores
- » Asociaciones
- » Empresas

Recursos > Asociaciones

Buscador de asociaciones

Palabra clave:

Actividad:

Buscar

¡Regístrate!

Formulario de registro
Si su asociación aún no forma parte del directorio de asociaciones, puede registrarla!

Últimas asociaciones registradas

- Asoc. de Comerciantes y Hosteleros
- Zallako Akordeoien Elkarte (1969)
- Urria Zinema Zine eta Bideo Taldea (1978)
- Txotx Euskara Taldea (1998)
- Radio Aficionados del Cadagua RAC (1988)

ILUSTRACIÓN 9. CAPTURA WEB AYTO. ZALLA. BUSCADOR Y REGISTRO DE ASOCIACIONES.

- **Disponibilidad de recursos propios o colaboración con televisiones locales u otros medios de comunicación para impulsar las acciones informativas sobre la vida política del territorio (retransmisión de plenos, debates, etc.)**

Al igual que sucediera en el análisis llevado a cabo en 2012, todas las administraciones públicas participantes en el estudio, a excepción del Ayuntamiento de Amurrio, cuentan con medios propios o colaboran con proveedores externos para la retransmisión de plenos, debates, etc., garantizando así un mejor acceso de la ciudadanía a la información sobre la vida política de su entorno.

En la imagen que se muestra a continuación, se presenta a modo de ejemplo el servicio de retransmisión en directo de los plenos municipales del Ayuntamiento de San Sebastián.



Donostia Udala Ayuntamiento de San Sebastián

Acceso a mis gestiones eu es

Callejero Direcciones Útiles Trámites Buzón de la ciudadanía 11,7°C

Home Gaur Oficina virtual Ayuntamiento Ciudad Turismo

Home / Ayuntamiento / Plenos Municipales

ILUSTRACIÓN 10. CAPTURA WEB AYTO. SAN SEBASTIÁN. RETRANSMISIÓN EN DIRECTO DE PLENOS MUNICIPALES.

PORTALES DE LOS ENTES PÚBLICOS Y EL DERECHO A LA E-PETICIÓN.

- **Disponibilidad de medios electrónicos para ejercer el derecho de petición (sugerencias, iniciativas, informaciones, quejas, súplicas) de forma individual o colectiva.**

Los resultados obtenidos en 2014, al igual que sucediera en 2012, confirman que todas las administraciones públicas participantes (100%) en el estudio cuentan con algún tipo de medio o canal habilitado para facilitar a la ciudadanía el ejercicio de su derecho a la petición.

Tu opinión

Consultas y sugerencias

Nombre Apellidos

Tema * Correo electrónico

* Consultas y sugerencias

* Campos obligatorios



ILUSTRACIÓN 11. CAPTURA WEB DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA. BUZÓN CIUDADANO PARA SUGERENCIAS Y CONSULTAS.

- **Canales habilitados para facilitar el derecho de petición ciudadana.**

Los principales canales utilizados por las administraciones públicas consultadas son (listado de canales y % de disponibilidad de dichos canales sobre el total de entidades consultadas):

- Blogs – 70%
- Redes Sociales – 70%
- Formulario web (buzón ciudadano) – 60%
- Listas de correos – 50%
- Foros – 30%
- Avisos mediante teléfonos móviles (SMS) – 10%

- **Personas encargadas dentro de la Administración de moderar o intervenir en dichos canales.**

Cada una de las Administraciones que nos ha aportado información sobre este aspecto es diferente. A continuación se muestra la forma en la que opera cada una de ellas:

- Gobierno Vasco: Dirección del área de Gobierno Abierto.
- Diputación Foral de Álava: Sección de Atención a la Ciudadanía.

- Diputación Foral de Bizkaia: Responsables web departamentales, Gabinete de Comunicación.
 - Ayuntamiento de Irun: Técnicos del Gabinete de Alcaldía, del Área de S.I. y Participación Ciudadana, y los adscritos a servicios con presencia departamental en las redes sociales (Información Juvenil, Consumo, Biblioteca, Euskera, etc.)
 - Ayuntamiento de Bilbao: Se derivan todas las peticiones a través del Registro que recibe las peticiones, bien de manera presencial, bien de manera telemática (a través del Buzón “Tu Ayuntamiento te escucha”). Una vez recibidas las peticiones en el Registro General las analiza el Área municipal correspondiente para su respuesta.
 - Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián: Udalinfo, Participación Ciudadana, Resto De Áreas.
- **Existencia de alguna clasificación por áreas temáticas para facilitar la aportación de la ciudadanía.**

El 60% de las Administraciones analizadas cuentan con medios para facilitar la aportación de la ciudadanía según la temática sobre la que se quiera tratar.

A continuación se muestra, a modo de ejemplo, una captura del Portal de Participación Ciudadana IREKIA del Gobierno Vasco en el que, como se puede apreciar, se ofrece la posibilidad de seleccionar la temática en la que queremos realizar nuestra consulta o ver las consultas que ya han sido realizadas en esta materia.

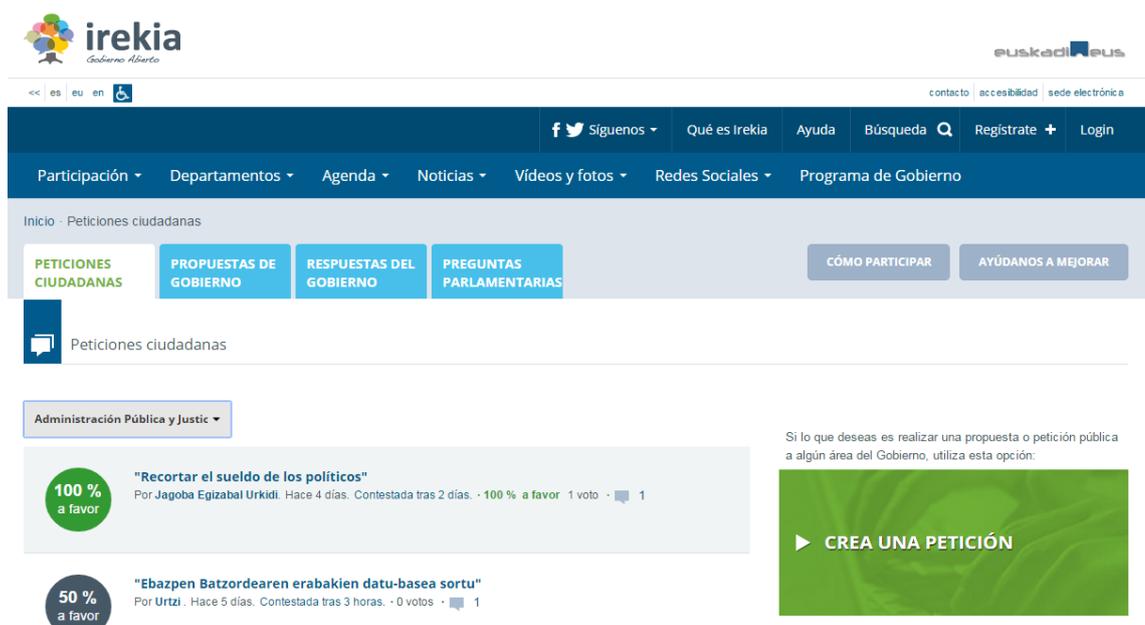


ILUSTRACIÓN 12. CAPTURA PORTAL IREKIA DEL GOBIERNO VASCO. EJEMPLO DE CLASIFICACIÓN TEMÁTICA DE PROPUESTAS CIUDADANAS.

- **Disponibilidad de un sistema de medición que permita obtener información sobre las peticiones, sugerencias, quejas, etc. aportada por la ciudadanía. Tipo de información obtenida.**

El 100% de las entidades que han respondido a nuestro cuestionario en el análisis realizado durante 2014, afirman disponer de un sistema de medición de este tipo. A continuación se detalla cuál es el tipo de información más habitual que recoge a través de dichos sistemas (tipo de información obtenida y % sobre el total de administraciones públicas que han contestado esta pregunta en el cuestionario):

- Desagregado de consultas, quejas y sugerencias por área – 60%
- Número de peticiones respondidas – 50%
- Tiempo empleado en dar respuesta – 40%
- Porcentaje de consultas más frecuentes, clasificadas por tipo de consulta – 40%
- Grado de satisfacción de la ciudadanía – 40%
- Percepción por parte de la ciudadanía de solución ante el problema o la petición planteada – 10%

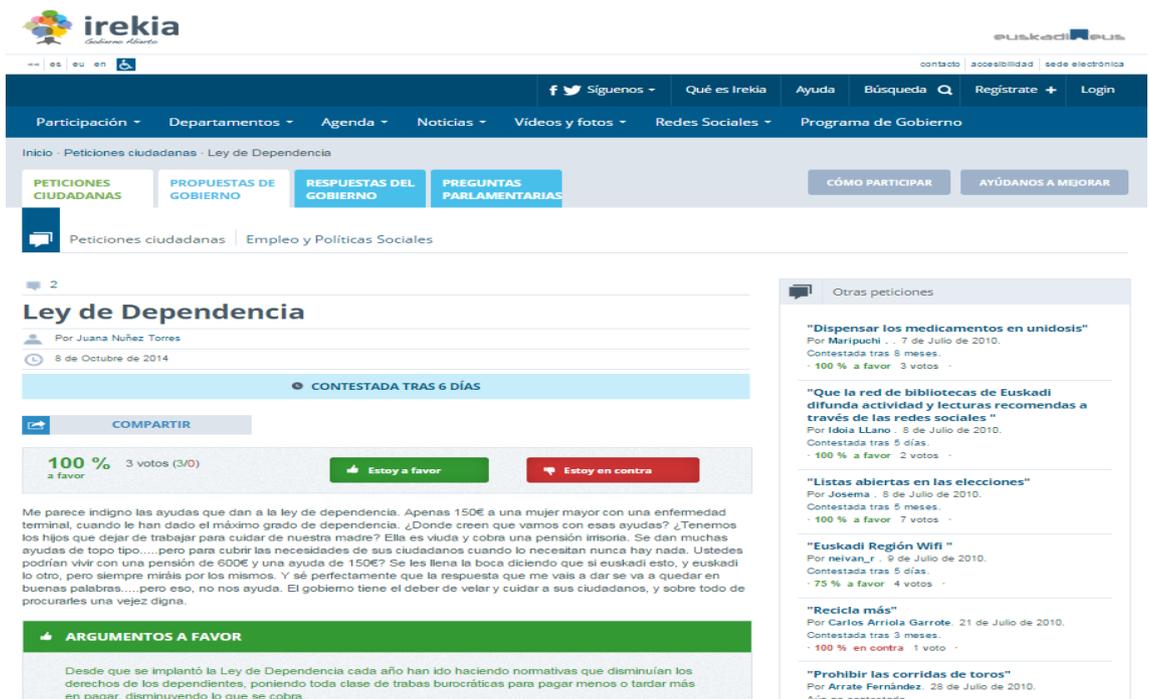
- **Publicación de los resultados de dichas mediciones en formatos abiertos.**

El 50% de las Administraciones que han aportado información en este aspecto, o cuyo análisis de la web institucional ha permitido constatar este hecho, publican los resultados obtenidos a través de estos sistemas de medición. Supone un avance respecto al análisis realizado en 2012, donde sólo el 40% declaraban hacer pública este tipo de información.

El 80% de las administraciones públicas analizadas (% sobre el total de Administraciones participantes en este estudio que publican los resultados de estas mediciones) publican estos datos en formatos abiertos que permitan o faciliten su posterior reutilización por terceros.

- **Posibilidad de que la ciudadanía comente y valore las respuestas a las consultas, quejas o sugerencias realizadas.**

El 60% de las administraciones públicas analizadas en el presente estudio (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa, Ayuntamientos de Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz) disponen de las herramientas necesarias para permitir que toda la ciudadanía pueda consultar las peticiones que realizan otras personas, así como poder comentar o ampliar dichas peticiones a través de sus comentarios, votaciones, etc.



The screenshot shows the IREKIA portal interface. At the top, there are navigation menus for 'Participación', 'Departamentos', 'Agenda', 'Noticias', 'Vídeos y fotos', 'Redes Sociales', and 'Programa de Gobierno'. A search bar and user options like 'Regístrate' and 'Login' are also visible. The main content area features a navigation bar with categories like 'PETICIONES CIUDADANAS', 'PROPUESTAS DE GOBIERNO', 'RESPUESTAS DEL GOBIERNO', and 'PREGUNTAS PARLAMENTARIAS'. The central focus is a petition titled 'Ley de Dependencia' by Juana Nuñez Torres, dated October 8, 2014. It shows a progress bar at 100% (3 votes out of 3) and buttons for 'Estoy a favor' and 'Estoy en contra'. Below the petition, there is a section for 'ARGUMENTOS A FAVOR' with a text input area. To the right, a sidebar titled 'Otras peticiones' lists several other petitions with their respective support percentages and dates.

ILUSTRACIÓN 13. CAPTURA PORTAL IREKIA DEL GOBIERNO VASCO. EJEMPLO DE INTERACCIÓN DE CIUDADANÍA CON LAS PETICIONES REALIZAS POR OTRAS PERSONAS.

Como se aprecia en la ilustración anterior, algunos portales como IREKIA permiten a la ciudadanía no sólo poder tener acceso a las peticiones realizadas por otras personas, sino también interactuar con ellas a través de votaciones, argumentaciones a favor o en contra, hacer un seguimiento del tiempo que se está tardando en contestar, quién está contestando a la petición, etc.

- **Existencia de procedimientos para incorporar las peticiones realizadas por la ciudadanía a las diferentes políticas de actuación. Comunicación pública cuando esto sucede.**

El 100% de las administraciones públicas consultadas declaran (bien a través de sus respuestas a la encuesta, o a través de los contenidos en sus webs institucionales analizadas) contar con mecanismos y procedimientos que les permite incorporar la inteligencia colectiva (peticiones, aportaciones, sugerencias...) a sus procesos de toma de decisiones. Una práctica que resulta totalmente indispensable para poder actuar desde los principios de un modelo de gobernanza transparente y participativo.

A continuación se muestran algunos ejemplos de cómo algunas de las administraciones públicas vascas participantes en el estudio expresan estos mecanismos en sus portales web.

Las capturas nos muestran los ejemplos del Ayuntamiento de Zalla y el portal de participación ciudadana del Gobierno Vasco (IREKIA).

Participación Ciudadana

El Ayuntamiento busca dar razones a la gente para participar, para llevar a cabo este proceso y reafirmar nuestro compromiso de transparencia hemos tomado la decisión de hacer partícipes a los habitantes de Zalla.

Para llevar a cabo este proceso de participación ciudadana proponemos tres fases:



ILUSTRACIÓN 14. CAPTURA EXTRAÍDA DE LA WEB DEL AYTO. DE ZALLA EN LA QUE SE EXPRESA EL MECANISMO DE INCORPORACIÓN DE LAS APORTACIONES CIUDADANAS AL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.

Las propuestas y peticiones de información ciudadanas serán respondidas por los departamentos del Gobierno, en el menor tiempo posible.

Las propuestas del Gobierno

Los departamentos del Gobierno fomentarán la participación sobre sus iniciativas para conocer y recoger la opinión de la ciudadanía, analizar esas aportaciones e informar de las decisiones adoptadas y sus conclusiones.

Se articularán procesos participativos sobre asuntos de interés, de acuerdo con una serie de fases que se adaptarán en función de las necesidades de las propuestas:

Fase 1.- Con el fin de que las personas interesadas conformen su opinión, el Gobierno informará acerca de sus propuestas mediante la publicación de material multimedia, (noticias, vídeos, entrevistas y datos estadísticos de diversas fuentes) y una introducción de los objetivos del proceso participativo que se llevará a cabo, así como su finalidad.

Fase 2.- A continuación, las personas interesadas podrán participar en el debate, opinar, exponer sus argumentos y votar a favor o en contra. Así mismo podrán completar la información incluyendo referencias a otros documentos de interés para el proceso participativo.

Fase 3.- Las personas y colectivos interesados podrán, en ocasiones, modificar los borradores de los propio textos propuestos como resultado de las iniciativas objeto de participación, a través una herramienta específica, sencilla y ágil.

Fase 4.- Las conclusiones del debate y el documento final que, en su caso se apruebe o se remita al órgano competente, estarán al alcance de todas las personas interesadas en Irekia.

ILUSTRACIÓN 15. CAPTURA EXTRAÍDA DEL PORTAL IREKIA DEL GOBIERNO VASCO EN EL QUE SE EXPRESA EL MECANISMO DE INCORPORACIÓN DE LAS APORTACIONES CIUDADANAS AL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.

Por otra parte, sólo el 70% de las administraciones públicas participantes comunican públicamente cuando esto sucede, permitiendo así que la ciudadanía perciba el grado en el que sus aportaciones tienen influencia en la toma de decisiones sobre las políticas que, directa o indirectamente, afectan en diferentes aspectos de su día a día.

PORTALES DE LOS ENTES PÚBLICOS Y LAS CONSULTAS CIUDADANAS.

- **Disponibilidad de canales electrónicos que permitan realizar consultas ciudadanas.**

El artículo 71 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, señala en los puntos 1 y 3 del Artículo 70bis (capítulo IV) lo siguiente:

- Los ayuntamientos deberán **establecer y regular en normas de carácter orgánico procedimientos y órganos adecuados para la efectiva participación de los vecinos en los asuntos de la vida pública local, tanto en el ámbito del municipio en su conjunto como en el de los distritos, en el supuesto de que existan en el municipio dichas divisiones territoriales.**
- Asimismo, las entidades locales y, especialmente, los municipios, **deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.**
- Las **Diputaciones provinciales, Cabildos y Consejos insulares colaborarán con los municipios que, por su insuficiente capacidad económica y de gestión, no puedan desarrollar en grado suficiente el deber establecido en este apartado.**

En este contexto, cobra especial interés saber si las administraciones públicas vascas participantes en el presente estudio están haciendo los esfuerzos suficientes para garantizar este derecho a la ciudadanía a través de los canales electrónicos.

A excepción de la Diputación Foral de Álava y el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián, el resto de administraciones que han respondido al cuestionario o cuyas webs han sido analizadas en el marco del presente estudio, afirman disponer de los canales oportunos para favorecer la participación ciudadana a través de Internet en las consultas ciudadanas puestas en marcha.



ILUSTRACIÓN 16. CAPTURA WEB DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA PUESTA EN MARCHA PARA FACILITAR LAS APORTACIONES CIUDADANAS A LA CONSULTA SOBRE LOS PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS DE GIPUZKOA.

En el catálogo de [buenas prácticas](#) del presente informe se adjuntan dos buenas prácticas remitidas por el Ayuntamiento de Bilbao en el marco del presente estudio en el que se documentan las consultas ciudadanas vinculadas al [PGOU](#) (Plan General de Ordenación Urbanística), así como a la [definición del IV Plan de Igualdad de Bilbao](#).

- **Posibilidad de participar en las consultas ciudadanas tanto de forma presencial como a través de Internet.**

Uno de los aspectos que resulta muy interesante analizar es el grado o la medida en la que las administraciones garantizan que una misma consulta ciudadana pueda ser atendida tanto de forma presencial como online por parte de la ciudadanía.

Un 40% de las administraciones vascas participantes en el presente estudio declaran no garantizar en todas sus consultas ciudadanas la posibilidad de participar en ellas de forma tanto de forma presencial como a través de canales electrónicos.

El resto, contestan afirmativamente a esta pregunta o, en la revisión de sus portales webs, se ha constatado la existencia de medios que garanticen la participación en las consultas ciudadanas a través de cualquier canal (presencial o electrónico).

La valoración de estos proyectos se podrá hacer de distintas formas. En primer lugar, **los proyectos estarán expuestos los días 17, 18, 19, 20 y 21 de noviembre** en distintos puntos del municipio que se citan a continuación con la opción de poder valorarlos en ese momento:

17 y 18 de noviembre: durante todo el día en el polideportivo.

19 de noviembre: en la zona de Landako de 10:00-13:30 y en las inmediaciones del barrio San José de 16:30 a 18:30.

20 de noviembre: en las inmediaciones del Guk de 16:30-18:30.

21 de noviembre: en las inmediaciones de la Plaza San Antón de 10:00 a 13:30.

De forma complementaria, **en distintas instalaciones municipales** (Polideportivo, Biblioteca, Ayuntamiento y la Kultur Etxea) se colocarán distintas **urnas** donde también se podrán depositar las valoraciones de los distintos proyectos del 17 al 30 de noviembre.

En tercer lugar, y como novedad, los proyectos seleccionados también van a estar **disponibles en la web del Ayuntamiento** y la valoración de las mismas también se podrá realizar **online**. A través de esta vía se podrán hacer las valoraciones durante los mismos días (17-30 de noviembre).

Todos los resultados obtenidos de este proceso participativo serán publicados y el Ayuntamiento se compromete a dar una respuesta a estas valoraciones.

Documentos:

- [Valoración proyectos estratégicos](#)
- [Formulario valoraciones](#)
- [Formulario Observaciones](#)

ILUSTRACIÓN 17. CAPTURA EXTRAÍDA DE LA WEB DEL AYTO. DE AMURRIO EN LA QUE SE MUESTRA LA POSIBILIDAD DE TOMAR PARTE EN UNA CONSULTA CIUDADANA TANTO DE FORMA PRESENCIAL COMO A TRAVÉS DE LA WEB MUNICIPAL

- **Acompañamiento de las consultas ciudadanas de medidas de información pública sobre las cuestiones abordadas.**

Una de las reglas de oro en cualquier proceso participativo es el cumplimiento de una serie de fases que garanticen que las personas que van a tomar parte en dicho proceso:

- Información suficiente sobre el problema o realidad que son consultados.
- Información sobre los plazos de dicho proceso participativo (duración de la consulta ciudadana, por ejemplo, fechas de las sesiones presenciales para aportar sus valoraciones...)
- Información sobre los canales electrónicos habilitados para dicho proceso.
- Expectativas de participación (qué espera la Administración que aporte o valore la ciudadanía en este proceso).
- Información detallada sobre todas las fases que seguirá el proceso de participación.
- Documentación de todas las aportaciones realizadas por la ciudadanía.
- Información sobre aquellas aportaciones que serán tenidas en cuenta y serán incorporadas a la toma de decisiones.
- Decisiones y medidas adoptadas finalmente ante el problema o realidad sobre la que la ciudadanía ha sido consultada.

Así pues, ante esta pregunta, el 80% de las administraciones consultadas (excepto la Diputación Foral de Bizkaia y el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián) acompañan las consultas ciudadanas de un proceso de difusión de la información relativa a la consulta para favorecer la comprensión del problema y las fases de la consulta.

1. FASE: HAZ TU PROPUESTA

La ciudadanía pueden realizar las propuestas que, en su opinión, servirán para mejorar su comarca, a través de internet o rellenando el formulario que recibirán en el buzón de sus casas.

A la hora de hacer las propuestas, se debe tener en cuenta, sobre todo, dos criterios: que beneficien a toda la comarca y que sean competencia de la Diputación Foral. Es conveniente concretar las propuestas:

Por ejemplo, en vez de decir "promover actividades culturales", se puede proponer "acondicionar un espacio para que los grupos de literatura, teatro, música, etc de la comarca puedan realizar actividades culturales".

El 18 de mayo finalizó el plazo para hacer propuestas en Oarsoalde, Tolosaldea y Urola Medio. **En Bidasoalde**, se puede realizar aportaciones hasta el **8 de junio**.

Una vez finalizado estos plazo, las consultorias encargadas de llevar el proceso recogerán las propuestas y las clasificarán por áreas. Se dará a conocer la lista de propuestas y los datos de participación.

2. FASE: SELECCIÓN DE LAS PROPUESTAS

A partir del 10 de junio, se realizarán las asambleas comarcales. En estas reuniones abiertas se hará una selección de entre todas las propuestas recogidas, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el grupo promotor.

Que tengan un efecto directo en la población, que promueva el equilibrio en la comarca, que se puedan hacer en un año... las propuestas que cumplan esos requisitos tendrán más posibilidades de salir adelante.

3. FASE: ANÁLISIS TÉCNICO

Los técnicos de la Diputación Foral analizarán las propuestas seleccionadas para decidir si son viables económica y jurídicamente. Este análisis se llevará a cabo desde **junio hasta septiembre**.

Las conclusiones del análisis se darán a conocer en las asambleas comarcales abiertas. También se evaluará la experiencia de los presupuestos participativos.

4. FASE: PROPUESTAS QUE SE MATERIALIZARÁN

Entre **octubre y noviembre**, las propuestas que han pasado el filtro técnico se discutirán en las reuniones comarcales abiertas. Las personas que participen en estas reuniones decidirán la lista definitiva de proyectos que se incluirán en los presupuestos de 2015 de la Diputación Foral.

Los departamentos de la Diputación de Gipuzkoa integrarán las propuestas elegidas en sus presupuestos y, al mismo tiempo, se presentarán las propuestas seleccionadas a los representantes de los grupos políticos en las Juntas Generales. En **diciembre**, cuando se prevé que se aprueben los presupuestos forales, se

ILUSTRACIÓN 18. CAPTURA WEB DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA EN LA QUE SE MUESTRAN LAS FASES A SEGUIR EN LA CONSULTA CIUDADANA SOBRE LOS PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS.

- **Posibilidad de generación de consultas ciudadanas a petición de la ciudadanía.**

Todas las administraciones que han contestado el cuestionario del Ararteko, a excepción de las Diputaciones Forales de Álava y Bizkaia, declaran contar con los mecanismos necesarios para posibilitar la generación de consultas ciudadanas a petición de la ciudadanía.

El resultado es bastante similar al obtenido en 2012. Como novedad, el Ayuntamiento de Irun se suma este año al grupo de administraciones que ofrecen esta posibilidad, suponiendo una mejoría respecto a los resultados obtenidos hace dos años en el Informe Extraordinario sobre participación ciudadana del Ararteko.

- **Publicación de los resultados obtenidos en las consultas ciudadanas.**

La publicación de resultados es una fase muy importante en el proceso de participación ciudadana. Es esa fase que permite a la Administración el ejercicio de la transparencia y a la ciudadanía la posibilidad de tener acceso a aquella información y aportaciones realizadas por la sociedad. Es, en definitiva, la fase que permite a la

ciudadanía tomar conciencia de cómo participa, saber qué se hace con sus aportaciones, saber cómo se filtra y tratan sus propuestas o valoraciones y, sobre todo, conocer cómo estas son incorporadas a la toma de decisiones. Un aspecto, como resulta evidente, muy importante para impulsar la motivación de la ciudadanía de cara a la participación en futuros procesos participativos, así como de cara a la percepción de la utilidad de su participación.

En el análisis llevado a cabo en el marco del presente informe (encuesta + revisión portal web) se ha podido constatar que sólo el 50% de las administraciones participantes publican los resultados obtenidos en las consultas ciudadanas (Gobierno Vasco; Diputación Foral de Gipuzkoa; Ayuntamientos de Irun, Vitoria-Gasteiz y Zalla).



ILUSTRACIÓN 19. CAPTURA WEB DEL AYTO. DE ZALLA EN LA QUE SE APORTA TODA LA DOCUMENTACIÓN DE UN PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN MARCHA DURANTE EL PRESENTE AÑO 2014.

PORTALES DE LOS ENTES PÚBLICOS Y EL OPEN DATA.

- **Disponibilidad en sus portales de información y datos de interés público generados por la propia Administración en formatos estándares abiertos, facilitando su acceso y permitiendo su reutilización por terceros.**

En términos generales, los datos nos indican que gran parte de las administraciones públicas que respondieron el cuestionario o cuyos portales web han sido analizados en el marco del presente estudio (60%) han comenzado ya a abrir datos públicos en sus portales web.

Como ya se comentaba en el análisis llevado a cabo en 2012, cuando entramos en detalle en el resto de aspectos medidos (y que son expuestos en los siguientes apartados), se identifica que existe una gran diferencia respecto al grado de madurez en políticas Open Data entre el Gobierno Vasco, o el Ayuntamiento de Bilbao, por ejemplo, y el resto de administraciones analizadas.

En el capítulo de [buenas prácticas](#) del presente informe se adjuntan los casos aportados por el [Ayuntamiento de Bilbao](#) y la [Diputación Foral de Álava](#) en la que se relata su experiencia en la publicación de datos públicos.

- **Realización de consultas ciudadanas o entrevistas con personal experto o líderes de opinión para la identificación de las necesidades de datos e información por parte de la ciudadanía.**

Sólo 3 de las administraciones participantes (Gobierno Vasco, Diputación Foral de Bizkaia y Ayuntamiento de Bilbao) afirman haber realizado un proceso previo de identificación de aquellos conjuntos de datos que son percibidos por la sociedad como más necesarios o que aportan un mayor valor en este momento.

- **Disponibilidad de alguna herramienta de comunicación que permita a la ciudadanía, empresas de contenidos, personal investigador, etc. hacer solicitudes sobre qué información necesitan en formatos abiertos y estándares.**

Solo el 30% de las administraciones participantes (Gobierno Vasco, Diputación Foral de Bizkaia y Ayuntamiento de Bilbao) declaran disponer de alguna herramienta de este tipo. Con respecto a 2012, donde se registraban resultados similares, se aprecia como novedad la incorporación del Ayuntamiento de Bilbao al grupo que ofrecen este servicio.

- **Existencia de un único punto de acceso a todos los datos disponibles en el portal.**

Sólo 3 de las administraciones participantes (Gobierno Vasco y los Ayuntamientos de Bilbao y Donostia-San Sebastián) cuentan con un único punto de acceso a todos los datos abiertos liberados.

La existencia de este único punto de acceso suele materializarse en forma de “catálogo de datos”, el cual permite acceder de forma sencilla a los distintos sitios web y recursos de la Administración que ofrecen información pública. De esta forma, los datos están a disposición de las personas usuarias organizados y estructurados por formatos y temas, entre otros criterios.



ILUSTRACIÓN 20. CAPTURA DEL PORTAL BILBAO OPEN DATA. EJEMPLO DE CATÁLOGO DE DATOS

ORGANIZADOS POR TEMÁTICAS.

- **Disponibilidad de algún canal a través del cual se obtenga información sobre cómo están siendo reutilizados dichos datos por la ciudadanía o por las empresas.**

Tan importante como publicar los datos y fomentar su reutilización por terceros como estímulo del crecimiento económico del territorio y del acceso a información por parte de la ciudadanía, es contar con indicadores o información específica sobre cómo están siendo utilizados dichos datos.

En este aspecto, el 100% de las administraciones públicas vascas participantes en el estudio (y que han respondido a esta cuestión en el cuestionario) declaran no contar aún con este tipo de canales.

En cambio, la revisión de los portales webs de dichas administraciones nos aporta algún ejemplo práctico de que ya se están dando pasos en este sentido. En el caso del Gobierno Vasco, este proceso lo canalizan a través de la Sede Electrónica (Buzón de la ciudadanía) donde, a través de un formulario genérico, se puede comunicar al Gobierno Vasco ejemplos prácticos de cómo la comunidad está reutilizando la información liberada.

- **Difusión a través del portal de manuales, ejemplos prácticos, comunidades, aplicaciones, etc. que sirvan de ayuda para la reutilización de los datos liberados por la Administración vasca, foral o municipal (según sea el caso).**

Tal y como se observaba en el análisis realizado en 2012, tan sólo el Gobierno Vasco parece cumplir con esta premisa, ofreciendo en su portal todo tipo de información y ayuda que sirva como estímulo y soporte para la reutilización de datos liberados por la Administración vasca por parte de terceros.

A continuación se muestra, a modo de ejemplo, cómo resuelve esta situación el portal de Open Data del Gobierno Vasco.

En la primera captura se detalla la información ofrecida sobre “cómo utilizar los datos” y las diferentes opciones para sacarle provecho, a través de amplia información, preguntas frecuentes, posibilidad de hacer llegar cualquier tipo de consulta o duda, etc.

En la segunda captura de este mismo portal se detalla el apartado en el que se muestran algunos ejemplos de posibles usos de los datos liberados por la Administración vasca. Es importante destacar que no se trata únicamente de aplicaciones o productos realizados por la propia Administración, sino también por diferentes actores de la comunidad reutilizadora.



ILUSTRACIÓN 21. CAPTURA PORTAL OPEN DATA EUSKADI. EJEMPLO SOBRE INFORMACIÓN DE REUTILIZACIÓN.

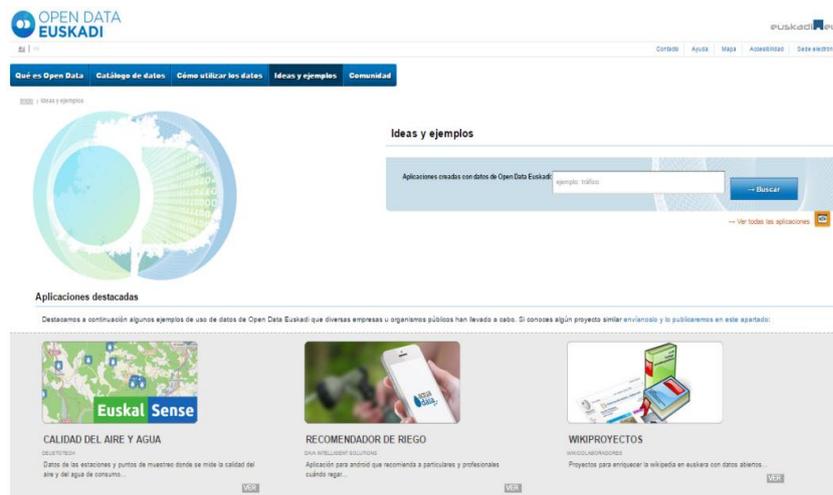


ILUSTRACIÓN 22. CAPTURA PORTAL OPEN DATA EUSKADI. EJEMPLO SOBRE IDEAS Y EJEMPLOS DE REUTILIZACIÓN

GARANTÍAS JURÍDICAS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

- **Disponibilidad de algún Plan Director o documento estratégico para el fomento de la participación ciudadana.**

La práctica totalidad de las administraciones objeto de análisis en el presente estudio cuentan con algún Plan Director o documento estratégico para el fomento de la participación ciudadana, a excepción de la Diputación Foral de Álava y la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Esta realidad constatada en 2014 supone un importante avance con respecto a los datos obtenidos en 2012, donde tan sólo el Gobierno Vasco y el Ayuntamiento de Bilbao declaraban contar con un documento de este tipo.

A continuación se detallan los documentos relacionados con cada una de las administraciones participantes en el presente estudio:

- Gobierno Vasco:
 - El Consejo de Gobierno aprobó para la IX Legislatura la incorporación de la participación ciudadana en todos los planes gubernamentales.
 - El documento de orientaciones para la elaboración de planes de gobierno contempla los modos de incorporar procesos de participación ciudadana.
- Diputación Foral de Bizkaia:

- En elaboración: Modelo de Participación Ciudadana.
- Ayuntamiento de Irun:
 - Existe un documento estratégico de mandato, en el que se establecen la participación y la transparencia como líneas estratégicas del mismo y el compromiso de someter a la participación directa de la ciudadanía todos los proyectos de cierta relevancia. Luego, para cada proyecto concreto, se establecen y se hacen públicas las formas y ámbitos de participación.
- Ayuntamiento de Bilbao:
 - “Bilbao y la participación. La ciudadanía como protagonista de las acciones municipales”.
- Ayuntamiento de San Sebastián:
 - Plan Director de Participación Ciudadana de Donostia-San Sebastián.
- Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz:
 - Plan Director de Participación Ciudadana de Vitoria-Gasteiz.
- Ayuntamiento de Amurrio:
 - Plan de participación ciudadana en el PGO del Ayto. de Amurrio.
- Ayuntamiento de Zalla:
 - Plan de participación social para la elaboración participativa de los presupuestos.

Por otra parte, tal vez uno de los grandes hitos de estos dos años en cuanto a la aparición de documentos estratégicos de este tipo, lo encontramos en el Proceso de creación colectivo sobre el **Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana para Euskadi**⁴.

El modelo de gobernanza recogido en este Libro Blanco busca reconocer y actuar sobre las capacidades públicas y privadas de la sociedad vasca con el objetivo de favorecer el compromiso colectivo para la creación de valor público. Este modelo de aprendizaje y

⁴ Libro Blanco de democracia y participación ciudadana para Euskadi. Accesible en Internet a través del siguiente enlace:
http://www.irekia.euskadi.net/uploads/attachments/5391/Libro_Blanco_de_democracia_y_participacion_ciudadana_version_6nov-DEFINITIVO-SIN-ANEXOS.pdf

crecimiento compartido se sustenta en los principios de buen gobierno: integridad, eficacia y eficiencia, transparencia, participación y colaboración. Este Libro Blanco promueve, por tanto, un modelo de gobernanza fruto de la confluencia de tres dimensiones participativas que optimicen la generación de valor público:

- La participación política.
 - La participación para el diseño de servicios.
 - La participación colaborativa.
- **Incorporación de las TIC en los procesos participativos en dichos documentos estratégicos.**

Todas las administraciones públicas vascas que han aportado información a este estudio a través de la encuesta del Ararteko, o bien a través del análisis de sus portales web, que declaran contar con Planes directores o documentos estratégicos para el fomento de la participación ciudadana, incorporan las TIC como parte fundamental en los procesos participativos.

Esta realidad supone un importante avance con respecto a los resultados obtenidos en el análisis llevado a cabo en 2012, donde tan sólo el Gobierno Vasco afirmaba contemplar las TIC como un canal más en sus planes estratégicos para la participación ciudadana.

- **Existencia de normativa reguladora relativa a la participación ciudadana.**

Sólo la mitad de las administraciones consultadas afirman contar con normativa reguladora relativa a la participación ciudadana.

A continuación, se detallan aquellas administraciones que cuentan con dicha normativa, así como las referencias a estas normas:

- Gobierno Vasco:
 - Proyecto de Ley de la Administración Pública vasca, aprobado por el Consejo de Gobierno el 16 de septiembre de 2014.
- Diputación Foral de Gipuzkoa:
 - Norma Foral I/2010, de 8 de julio, sobre Participación Ciudadana
- Ayuntamiento de Bilbao:
 - Reglamento de la Participación en los Consejos de Distrito.

- Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián:
 - o Norma Orgánica de Participación Ciudadana 2007.
 - o Proyecto normativo "Reglamento de Consultas Ciudadanas" aprobado en JGL el 7/11/2014, pendiente de presentación y debate en pleno.
- Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz:
 - o Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayto. de Vitoria-Gasteiz.
- Ayuntamiento de Amurrio:
 - o Reglamento de Participación Ciudadana (RPC) del Ayto. de Amurrio.

Cabe destacar que, tal y como se detallaba anteriormente, durante este periodo de análisis evolutivo 2012-2014 nos encontramos con un hito importante en materia de regulación de la participación ciudadana en Euskadi: la aprobación por parte del Consejo de Gobierno⁵ el 16 de septiembre del **Proyecto de Ley de la Administración Pública Vasca**, remitido a la Cámara vasca para su debate y aprobación por parte de los Grupos Parlamentarios.

Uno de los aspectos más novedosos que regula esta normativa es que la ciudadanía podrá participar en la elaboración de los reglamentos y decretos que desarrolle el Gobierno. Se crea también la denominada "Iniciativa Reglamentaria Popular" con el objetivo de ampliar la capacidad de participación de la ciudadanía en la elaboración de las normas que les afectan.

Con este mismo objetivo, el Proyecto de Ley crea la "Plataforma de Gobierno Abierto", como espacio permanente de interacción entre la Administración Pública vasca y la ciudadanía, para informar, escuchar activamente lo que la ciudadanía expresa en internet, mostrar y coordinar las aportaciones ciudadanas, impulsar el diálogo bidireccional, promover la iniciativa ciudadana en los asuntos públicos y la colaboración público-privada en proyectos que redunden en el bien común.

- **Contemplación de aspectos relacionados con la e-participación en dicha normativa reguladora.**

Tal y como se recogía en el análisis realizado en 2012, las 6 administraciones que cuentan con normativa reguladora de la participación ciudadana hacen alusión, en

⁵ Fuente: IREKIA. Información accesible en Internet a través del siguiente enlace: <http://www.irekia.euskadi.net/es/news/21642-gobierno-aprueba-proyecto-ley-que-modernizara-estructura-administracion-publica-vasca-disenada-hace-anos> (fecha de consulta: 10 de diciembre de 2014)

mayor o menor medida, al rol de las TIC para favorecer la participación ciudadana. No sólo en aquellos procesos iniciados desde la Administración, sino también en aquellos otros que surgen por iniciativa de la ciudadanía, contando a su disposición con canales y mecanismos digitales que les permitan manifestar sus opiniones, quejas, sugerencias, ideas de proyecto, etc.

Para poder ver con más detalle cómo se alude a las TIC en estos documentos, se recomienda la revisión del Informe Extraordinario sobre la participación ciudadana publicado en 2012, al que ya se ha hecho alusión en este documento con anterioridad, especialmente al apartado “11.3.10. Revisión de portales de las administraciones públicas participantes en el informe extraordinario”.

E-ADMINISTRACIÓN.

- **Realización de estudios o evaluaciones sobre el nivel de implantación de la Administración electrónica.**

Tanto en el análisis realizado en el año 2012, como en el del presente año (2014), la práctica totalidad de las administraciones que han contestado el cuestionario afirman que realizan estudios o evaluaciones de este tipo, tratando así de realizar un seguimiento a su nivel de implantación de la Administración electrónica (grado de disponibilidad web de servicios públicos básicos, nivel de desarrollo de dichos servicios, estadísticas de uso, etc.)



The screenshot shows the website 'euskadi.eus' with the following elements:

- Header:** 'Departamento de Administración Pública y Justicia' and 'euskadi.eus'.
- Navigation:** 'Inicio / Innovación Pública' and a menu with 'Organización', 'Servicios', 'Áreas', 'Enlaces', 'Espacios compartidos'.
- Search:** 'Término de búsqueda' and 'Búsqueda avanzada'.
- Left Sidebar:** 'Buscar' and a list of categories: 'Innovación Pública', 'Plan de Innovación Pública del Gobierno Vasco 2014-2016', 'Proyectos', 'Legislación', 'Convenios', 'Contratos', 'Seguridad', 'Documentos', 'Conocimiento', 'Redes', 'Eventos', and 'Blog del Plan de Innovación Pública (PIP)'.
- Main Content:**
 - Berrikuntza:** 'Es actuar para la ciudadanía y con la ciudadanía, basándonos en valores de transparencia, participación y colaboración.' - Más sobre Innovación Pública.
 - Plan de Innovación Pública del Gobierno Vasco 2014-2016:** 'Avanzamos hacia una Administración Abierta e Innovadora que ofrezca servicios de calidad a la ciudadanía y utilice de forma eficiente los recursos públicos.'
 - Servicio Web de euskadi.eus:** 'Nuestro cometido es dirigir, organizar, coordinar y supervisar el modelo de presencia de la Administración Pública de la CAV en Internet.'
 - AURRERABIDE:** 'Proyecto de implantación de un modelo de gestión pública avanzada en el Gobierno Vasco.'
- Right Sidebar:** 'Compartimos la innovación', 'PRÓXIMOS EVENTOS' (listing 'Presentación pública Libro Blanco de Democracia y Participación ciudadana para Euskadi', 'Jornadas de cultura de la planificación y evaluación en la gestión pública', and 'Decimocuarto Taller de Innovación Pública'), and 'Redes'.

ILUSTRACIÓN 23. CAPTURA PORTAL GOBIERNO EUSKADI – EUSKADI.EUS EN EL QUE SE INFORMA SOBRE LAS MEDIDAS ABORDADAS EN MATERIA DE INNOVACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (PLANES, ESTADÍSTICAS, CONSULTAS...)

A nivel comparativo (2012-2014), la principal novedad es la incorporación de la Diputación Foral de Bizkaia a esta buena práctica de análisis y evaluación del nivel de implantación de la e-administración (en 2012 declaraba no realizar este tipo de análisis).

En el capítulo de [buenas prácticas](#) de este informe se adjuntan algunos casos de éxito en materia de e-administración aportadas por algunas de las administraciones públicas vascas participantes en este informe.

- La sede electrónica del Ayuntamiento de Bilbao ([e-Udala](#)).
- [Promoción y asistencia en el uso de la sede electrónica](#) de la Diputación Foral de Álava.

- **Realización de dichos estudios por entidades externas o por personal de la propia Administración (evaluación interna).**

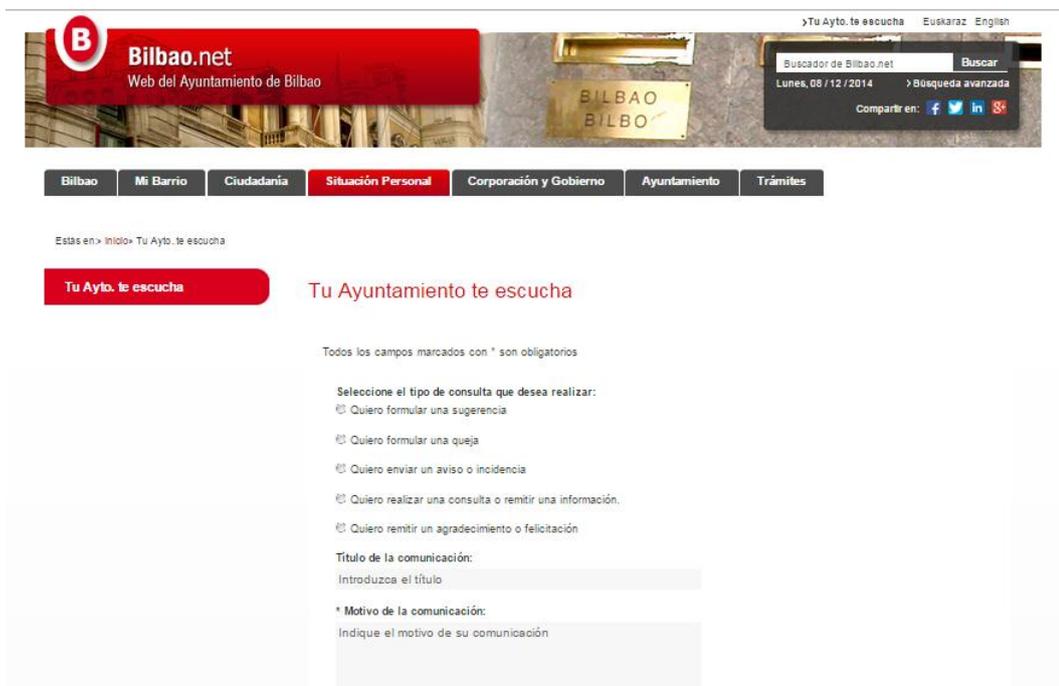
A excepción del Ayuntamiento de Bilbao, quien declara contratar este tipo de estudios a entidades externas, el resto de las administraciones participantes en el estudio (y que han contestado a la encuesta del Ararteko) llevan a cabo este análisis de forma interna.

- **Publicación de dichos estudios o evaluaciones.**

En este aspecto, como ya sucediera en el análisis llevado a cabo en 2012, se aprecian diferencias entre las administraciones que han participado a través del cuestionario del Ararteko. Si bien afirmábamos anteriormente que todas ellas llevaban a cabo este tipo de análisis o evaluaciones, tan sólo el Gobierno vasco y los Ayuntamientos de Bilbao e Irun afirman que dichos estudios son publicados y puestos a disposición del público a través de los canales oportunos.

- **Recogida de las valoraciones de las personas usuarias cuando utilizan los servicios públicos online respecto a aspectos como la facilidad de uso, el tiempo necesario para realizar el trámite, o la mejora de los servicios.**

El 90% de las administraciones que han cumplimentado el cuestionario del Ararteko afirman llevar a cabo una recogida de información procedente de las personas usuarias de los servicios públicos online para tratar de aprender a partir de la experiencia de usuario (dificultades que se encuentran, problemas de uso, propuesta de mejoras en la tramitación electrónica, etc.).



The screenshot shows the Bilbao.net website interface. At the top, there is a navigation menu with options: Bilbao, Mi Barrio, Ciudadanía, **Situación Personal**, Corporación y Gobierno, Ayuntamiento, and Trámites. Below the menu, there is a section titled 'Tu Ayuntamiento te escucha'. The form includes a heading 'Seleccione el tipo de consulta que desea realizar:' followed by five radio button options: 'Quiero formular una sugerencia', 'Quiero formular una queja', 'Quiero enviar un aviso o incidencia', 'Quiero realizar una consulta o remitir una información.', and 'Quiero remitir un agradecimiento o felicitación'. Below these options are two text input fields: 'Título de la comunicación:' and '* Motivo de la comunicación:'. A note at the bottom of the form states: 'Todos los campos marcados con * son obligatorios'.

ILUSTRACIÓN 24. CAPTURA WEB AYTO. BILBAO. SECCIÓN “TU AYUNTAMIENTO TE ESCUCHA”.

- **Recogida de las opiniones de las personas usuarias respecto a los servicios públicos online que necesitan o demandan.**

Habitualmente, la puesta en marcha de un nuevo servicio público online responde a una actitud proactiva de las administraciones quienes, a partir de su propia experiencia en las solicitudes y tramitaciones de los servicios públicos en su modalidad presencial, priorizan y deciden la configuración de sus catálogos de servicios públicos tramitables a través de Internet.

Una segunda vía para poner en servicio aquellos que generan un mayor impacto o que resultan de mayor utilidad para la ciudadanía, es la consulta directa a los usuarios sobre qué servicios públicos online demandan.

En este sentido, como ya se constataba en el análisis de 2012, la práctica totalidad de las administraciones que participan en el estudio y cuentan con sede electrónica afirman disponer de los canales oportunos para recoger las opiniones y sugerencias al respecto por parte de la ciudadanía.

BARRERAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

El análisis anterior sobre la disponibilidad, satisfacción y mejora, debe ser completado con la perspectiva de percepción interna de las propias administraciones públicas sobre cuáles son las barreras del desarrollo de la e-administración, así como sus principales logros o impactos.

BARRERAS ⁶	Año	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Falta de recursos para el reciclado del hardware.	2012	0%	20%	20%	20%	20%
	2014	0%	50%	33%	0%	17%
Falta de recursos para adquisición de software.	2012	0%	20%	20%	20%	40%
	2014	0%	33%	33%	17%	17%
Falta de personal técnico cualificado.	2012	20%	0%	40%	40%	0%
	2014	33%	17%	33%	17%	0%
Resistencia al cambio por parte del personal.	2012	0%	0%	40%	40%	20%
	2014	0%	0%	65%	17%	17%

⁶ Nota metodológica: los porcentajes de 2014 se han obtenido a partir de las respuestas del Gobierno Vasco, las Diputaciones Forales de Álava y Bizkaia, y los Ayuntamientos de Bilbao, Irun y Donostia. En 2012 este cuestionario no fue contestado por el Ayto. de Donostia.

BARRERAS ⁶	Año	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Falta de colaboración entre áreas y departamentos.	2012	20%	0%	40%	40%	0%
	2014	0%	0%	65%	17%	17%
Necesidad de revisar y rediseñar los procedimientos.	2012	20%	0%	40%	20%	20%
	2014	0%	0%	33%	50%	17%
Falta de demanda por parte de ciudadanía y empresas.	2012	20%	0%	20%	20%	40%
	2014	0%	33%	17%	50%	0%
Falta de apoyo político.	2012	20%	20%	40%	0%	20%
	2014	0%	50%	17%	33%	0%

Algunas de las conclusiones, con perspectiva evolutiva respecto al análisis realizado en 2012, que podemos extraer de las estadísticas de respuesta a este bloque de preguntas sobre las barreras de la e-administración son:

- Aspectos que se identifican en 2014 como barreras del desarrollo de la e-administración en menor medida de lo que se hacía en el análisis de 2012:
 - La falta de recursos para la adquisición de software.
 - La falta de personal cualificado.
 - La resistencia al cambio por parte del personal.
 - La falta de colaboración entre áreas.
 - La falta de demanda por parte de la ciudadanía.

- Aspectos que se identifican en el análisis actual (2014) como barreras del desarrollo de la e-administración que registran valores más altos que los obtenidos en 2012 (y, por tanto, son considerados por las administraciones que responden al cuestionario como factores más decisivos):
 - La necesidad de revisar y diseñar nuevamente los procedimientos (principal barrera identificada en el análisis de 2014 con un 67%)
 - La falta de apoyo político.

IMPACTO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

A continuación se muestra en la siguiente matriz los porcentajes de respuesta por parte de las administraciones, destacando aquellas respuestas más destacadas:

IMPACTOS ⁷	Año	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ha mejorado la cercanía y la comunicación de la Administración con la ciudadanía.	2012	0%	0%	0%	40%	60%
	2014	0%	17%	0%	66%	17%
Ha favorecido la simplificación de los procesos y rutinas de trabajo en las Administraciones.	2012	0%	0%	0%	60%	40%
	2014	0%	0%	17%	66%	17%
Ha contribuido a la reducción de costes administrativos.	2012	20%	0%	0%	60%	20%
	2014	0%	17%	0%	50%	33%
Ha impulsado el incremento de la eficiencia en los procesos administrativos.	2012	0%	0%	20%	20%	60%
	2014	0%	0%	0%	50%	50%
Ha permitido la reducción de tiempos de respuesta de los servicios a ciudadanía y empresas.	2012	0%	0%	0%	20%	80%
	2014	0%	0%	17%	33%	50%
Ha generado cambios en los roles desempeñados por el personal de la Administración.	2012	0%	0%	20%	60%	20%
	2014	0%	0%	33%	50%	17%
Ha permitido la reducción de tiempos empleados por el personal de las Administraciones en la ejecución de sus tareas.	2012	20%	0%	0%	40%	40%
	2014	0%	0%	17%	66%	17%
Ha mejorado la comunicación y la colaboración entre las diferentes áreas y departamentos de las AA.PP.	2012	0%	20%	20%	20%	40%
	2014	0%	0%	0%	33%	66%

⁷ Nota metodológica: los porcentajes de 2014 se han obtenido a partir de las respuestas del Gobierno Vasco, las Diputaciones Forales de Álava y Bizkaia, y los Ayuntamientos de Bilbao, Donostia e Irun. En 2012 este cuestionario no fue respondido por el Ayto. de Donostia.

Algunas de las conclusiones, con perspectiva evolutiva respecto al análisis realizado en 2012, que podemos extraer de las estadísticas de respuesta a este bloque de preguntas sobre el impacto de la e-administración son:

- Los resultados comparativos entre los datos obtenidos en la encuesta de 2012 y 2014, respectivamente, no ofrecen diferencias significativas que pongan de manifiesto un cambio importante en algunas de las cuestiones planteadas durante los últimos dos años.
- El incremento en la eficiencia de los procesos administrativos y la mejora de la colaboración entre las diferentes áreas y departamentos de las AA.PP. son los impactos más destacados por las administraciones participantes en la encuesta de 2014.
- Por orden de importancia (mayor número de votaciones a través del cuestionario), les sigue la reducción de costes administrativos, así como la reducción de los tiempos empleados en dar respuesta en los servicios a la ciudadanía.

COMPETENCIAS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN.

- **Existencia de normativa relativa a la Función Pública con una enumeración de los requisitos exigidos en materia TIC en la relación de puestos de trabajo.**

Los resultados de la encuesta en este aspecto son exactamente iguales a los obtenidos en el análisis realizado en 2012.

Sólo 3 administraciones (Gobierno vasco, Ayuntamientos de Bilbao e Irun) declaran contar con normativa relativa a la Función Pública en la que se acoten los requisitos exigidos en materia TIC en la relación de puestos de trabajo.

- **Exigencia de una formación acreditativa para validar la formación específica en competencia TIC.**

En el 100% de los casos de las administraciones que cuentan con dicha enumeración de requisitos exigidos en materia TIC, exigen al personal una formación acreditativa para validar la formación específica en competencia TIC.

A continuación se detalla dichas exigencias.

- Gobierno Vasco:

- La IT Txartela del nivel que corresponda a cada puesto. En el caso de los puestos especializados en la materia, las titulaciones correspondientes. En otros casos los cursos específicos que desarrolla el IVAP para cada perfil competencial.
- Las competencias digitales son múltiples. En el caso de los perfiles administrativos y auxiliar administrativo se engloban en dos tareas: alimentar bases de datos y mantener sistemas de información.
- En el caso de los perfiles técnicos, éstas son muy variadas: gestión de portales y webs; edición multimedia; dinamización de redes sociales y medios de comunicación en Internet; análisis estadísticos; dominio de régimen jurídico de la Administración electrónica; firma electrónica... etc.

- Ayuntamiento de Bilbao:

- La IT Txartela del nivel que corresponda a cada puesto. En el caso de los puestos especializados en la materia las titulaciones correspondientes. En otros casos los cursos específicos que desarrolla el IVAP para cada perfil competencial.
- Las competencias digitales de los diferentes puestos vienen definidas en la Descripción de cada Puesto de Trabajo.

- Ayuntamiento de Irún:
 - o Para determinados puestos se exigen estar en posesión de niveles concretos de la IT Txartela.
 - o Además, se realizan pruebas específicas en algunas ofertas públicas de empleo.



The screenshot shows the IT-Txartela website interface. At the top left is the logo 'IT-txartela'. To the right is a login button labeled 'Identificarse'. Below the logo is a navigation menu with sections: 'INFORMACIÓN' (containing links for 'Qué es la IT-Txartela', 'Inscripciones', 'Funcionamiento', 'Normativa', 'Tecnalia R&I, entidad certificadora', 'Homologaciones', 'Estadísticas'), 'CERTIFICARSE' (containing 'Certificaciones', 'Listado de centros', 'Plazas disponibles', 'Ayuda de la aplicación'), 'DEMO' (containing 'Hacer Demo de examen'), and 'GESTIÓN' (containing 'Registrarse', 'Historial público'). The main content area is titled 'Normas para la prueba de certificación' and includes a text block: 'Para cualquier reclamación en la certificación de un usuario, mandar un mensaje de correo electrónico a certifications@tecnalia.com'. Below this are three tabs: 'Antes de la prueba', 'Durante la prueba', and 'Después de la prueba'. The 'Antes de la prueba' tab is active, showing a list of three bullet points: 'Se dispone de 2 horas para realizar el examen y la revisión', 'Los exámenes tienen 70 preguntas, y hay que responder correctamente a 53 de ellas para aprobar. Únicamente el examen de Accesibilidad tiene 75 preguntas, en el que hay que responder correctamente a 57 para aprobar.', and 'Para poder matricularse se puede hacer siempre hasta 4 días naturales antes de la fecha del examen, excepto que haya alguna plaza disponible con alguna persona ya inscrita. En tal caso se podría realizar una matriculación incluso el día anterior a la fecha del examen. Ejemplo: Una persona quiere realizar una matrícula para un examen que es el Viernes 23 de Enero. Como último día podrá hacer la inscripción a través del **Formulario de matriculación** el día Lunes 19. Pero si el Martes 20 ó el Miércoles 21 ó Jueves 22 existe algún examen con alguna plaza libre en la que ya haya personas inscritas, también será posible matricularse en este caso.'

ILUSTRACIÓN 25. CAPTURA WEB IT-TXARTELA PARA LA ACREDITACIÓN DE COMPETENCIA TIC.

ACCESIBILIDAD, MULTICANALIDAD Y M-GOVERNMENT.

- Atención a la ciudadanía a través de diferentes canales presenciales y no presenciales en los servicios relacionados con las principales áreas de bienestar social.

Tal y como ya se pudo constatar en el análisis realizado en 2012, todas las administraciones objeto de análisis ofrecen a través de sus sedes electrónicas o áreas de tramitación, la posibilidad de poder acceder a los diferentes servicios relacionados con las principales áreas de bienestar social.



The screenshot shows the website interface for the Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. At the top, there is a navigation bar with 'Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz', 'Sugerencias y reclamaciones', and a language dropdown set to 'castellano'. The main header features the 'VITORIA GASTEIZ green capital' logo and 'Sede electrónica' in large green text. A search bar with the text 'Buscar' and a magnifying glass icon is present. A 'Conectar' button and 'Fecha y hora oficial' are also visible. Below the header is a horizontal menu with six items: 'Conocer la Sede', 'Tablón de anuncios', 'Perfil de contratante', 'Registro electrónico', 'Verificación de documentos', and 'Tramitación online'. The main content area is titled 'Trámites y servicios del momento' and contains seven service cards arranged in two rows. The first row includes: 'Ayudas para estudiar euskera', 'Tarjeta de estudiante para transporte urbano: solicitud y renuncia', 'Formación de una bolsa de proyectos para cursos culturales', and 'Subvenciones para proyectos artísticos'. The second row includes: 'Inscripción en lista de espera en el mercado de venta ambulante de la Plaza Simón Bolívar', 'Subvenciones para proyectos o servicios dirigidos a la juventud', and 'Subvenciones para el desarrollo de proyectos sociales en Vitoria-Gasteiz'. At the bottom, there is a 'Guía de trámites y servicios' section with a search bar containing the text 'Utilizar esta caja de búsqueda para localizar los trámites'.

ILUSTRACIÓN 26. CAPTURA WEB AYTO. VITORIA-GASTEIZ. SEDE ELECTRÓNICA.

En el capítulo de [buenas prácticas](#) del presente informe se puede consultar un caso práctico a través del [Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Bilbao](#) (información aportada por el Ayuntamiento en el marco del presente informe).

- **Cumplimiento de la sede electrónica, así como de la información, contenidos y servicios ofrecidos a través de internet con la normativa reguladora de la accesibilidad de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, así como con el resto de legislación aplicable.**

Todas las administraciones que han respondido al cuestionario, como ya sucediera en el análisis realizado en 2012, tienen en cuenta la normativa y recomendaciones en materia de accesibilidad en sus portales web.

En ocasiones, por cuestiones de complejidad técnica, diseño, etc., no se puede garantizar el cumplimiento total de estas recomendaciones, provocando que algunas administraciones como las Diputaciones Forales de Álava y Bizkaia, o el Ayto. de Donostia-San Sebastián declaren que cumplen parcialmente con las especificaciones en esta materia en los ámbitos objeto de estudio en esta pregunta (sede electrónica + información y contenidos del sitio web).

En el catálogo de [buenas prácticas](#) del presente informe se pueden consultar algunas buenas prácticas en el ámbito de la accesibilidad puestas en marcha por el Ayuntamiento de Bilbao ([Accesibilidad portal](#) + [Guía multilinguaje de servicios](#)) y la Diputación Foral de Álava respectivamente ([Accesibilidad portal](#)).



The screenshot shows the 'euskadi.eus' website with the 'Accesibilidad en euskadi.eus' page. The page features a search bar, navigation tabs for 'Ayuda en la navegación', 'Observatorio', and 'Incidencias y sugerencias'. The main content area includes a 'Nuestro compromiso' section, a 'Medidas adoptadas' section with a list of accessibility measures, and a 'Política de Accesibilidad de euskadi.eus' section. The 'Medidas adoptadas' section lists: 'Tecnologías de base', 'Diseño y maquetación', 'Alternativa a contenido no textual', and 'Navegación sin Javascript'. The 'Política de Accesibilidad' section states the goal is to adapt the website to WCAG 2.0 requirements.

ILUSTRACIÓN 27. CAPTURA PORTAL GOBIERNO VASCO. CUMPLIMIENTO DE ACCESIBILIDAD EN EUSKADI.EUS

- **Disponibilidad de herramientas internas de ofimática/gestión/tratamiento de la información para la realización de trabajos administrativos que sean accesibles y usables por el personal administrativo con discapacidad o diversidad funcional.**

Dos años más tarde de los primeros datos recogidos al respecto en 2012, no se aprecia ningún tipo de avance en este ámbito. La Diputación Foral de Bizkaia y el Ayuntamiento de Bilbao son las únicas administraciones (entre las que han respondido

el cuestionario del Ararteko) que manifiestan que esta práctica está siendo llevada a cabo en sus respectivas administraciones.

En 2012 el Gobierno Vasco también había contestado afirmativamente a esta pregunta. En su respuesta durante el presente ejercicio (2014) a esta misma pregunta, no aporta información al respecto (No sabe/No contesta).

- **Ejecución de acciones formativas sobre el uso de este tipo de herramientas adaptadas destinadas a personas con discapacidad o diversidad funcional.**

Acorde a la respuesta a la pregunta anterior, la Diputación Foral de Bizkaia y el Ayuntamiento de Bilbao son las únicas administrativas que llevan a cabo acciones formativas sobre el uso de este tipo de herramientas.

- **Existencia de reglamento interno en el que se detalle cómo proceder para adecuar las herramientas TIC de trabajo para el personal administrativo con discapacidad o diversidad funcional, así como un catálogo de herramientas disponibles.**

Ninguna de las administraciones participantes en el estudio y que hayan contestado el cuestionario cuenta con algún tipo de procedimiento o reglamentación interna en la que se delimite cómo proceder en el caso de ser necesaria la adaptación de herramientas TIC de trabajo para su perfecto uso y aprovechamiento por parte de personal de la Administración con discapacidad o diversidad funcional.

La situación es idéntica a la observada en el análisis de 2012, con la excepción de que, entonces, el Gobierno Vasco afirmaba contar con procedimientos internos para solventar este tipo de situaciones. En la actualidad, en su respuesta a esta misma pregunta, no aporta información al respecto (No sabe/No contesta).

Esta realidad pone de manifiesto una debilidad importante en el seno de las administraciones públicas vascas con respecto al personal con algún tipo de discapacidad o diversidad funcional, ya que la ausencia de cualquier tipo de procedimiento no permite garantizar la existencia de los recursos necesarios o la consideración de las medidas oportunas en tiempo y forma.

- **Acceso a servicios electrónicos a través de dispositivos móviles.**

Al igual que sucediera en el estudio realizado en 2012, todas las administraciones públicas vascas objeto de análisis y que han cumplimentado el cuestionario aportando información específica sobre este aspecto, cuentan con servicios electrónicos a los que se puede acceder a través de dispositivos móviles.

A continuación se detallan los servicios disponibles en cada una de estas administraciones:

	Gob. Vasco	D.F.Álava	D.F.Bizkaia	Ayto. Irun	Ayto. Bilbao	Ayto. Donostia-San Sebastián
Información sobre Movilidad urbana	X		X		X	
Información administrativa	X	X	X	X	X	
Información sobre turismo, cultura, ocio...	X	X	X	X	X	
Información sanitaria	X				X	
Servicios de pago	X	X	X		X	
Asistencia a colectivos desfavorecidos			X		X	
Recogida de incidencias						X
Otras		Alerta Agro-ganadera				Desbordamiento Urumea

En el [capítulo de buenas prácticas](#) que se recogen en los anexos del presente informe, podemos encontrar algún ejemplo práctico como los [servicios públicos habilitados para móviles por el Ayuntamiento de Bilbao](#).

- **Tramitación de servicios electrónicos de forma completa desde dispositivos móviles.**

Igual que sucedía en el análisis llevado a cabo en 2012, la práctica totalidad de las administraciones que han contestado al cuestionario del Ararteko afirman disponer de servicios que permiten la tramitación a través de dispositivos móviles, si bien no todos garantizan la tramitación completa.

Así, mientras que el Gobierno Vasco y el Ayuntamiento de Irun afirman ofrecer algún servicio electrónico que permite la tramitación completa a través del móvil, el resto de administraciones que aportan información al respecto (Diputaciones Forales de Álava y Bizkaia, Ayuntamientos de Bilbao y Donostia-San Sebastián) declaran ofrecer servicios que permiten una tramitación parcial, no completa, a través de este tipo de dispositivos.



ILUSTRACIÓN 28. CAPTURA SIMULACIÓN NAVEGACIÓN MÓVIL EN SAC24H DEL AYTO. DE IRUN.

- **Firma electrónica con certificación digital en los servicios electrónicos a través de dispositivos móviles.**

Sólo 3 (Gobierno Vasco, Diputación foral de Álava y Ayuntamiento de Irun) de las administraciones que ofrecen servicios electrónicos que pueden ser tramitados total o parcialmente a través de dispositivos móviles declaran que sus servicios permitan el uso de firma electrónica con certificado digital a través de este tipo de dispositivos.

Otras actuaciones en las que se contempla el enfoque de promoción de la e-inclusión.

ACCIONES PARA LA REDUCCIÓN DE LAS BRECHAS DIGITALES.

Tal y como veíamos en el Informe Extraordinario sobre e-inclusión y participación ciudadana publicado en 2012, existen determinadas variables que mantienen una estrecha relación con la aparición de las brechas digitales o el riesgo de padecerlas en la población de Euskadi.

Así, las mujeres, las personas mayores, las personas con dependencia o diversidad funcional, las personas inmigrantes, las personas sin estudios o con bajo nivel de estudios, entre otros, son algunos de los grupos de la población que, a fecha de hoy, cuentan con mayores posibilidades de padecer las brechas digitales.

En relación a ello, en el catálogo de [recomendaciones](#) del Informe Extraordinario de 2012 se apuntaban a algunas soluciones como el fomento de acciones innovadoras y colaborativas para la reducción de dichas brechas, poniendo especialmente el foco en estos colectivos y grupos de la población con mayor riesgo de exclusión digital.

La revisión de las buenas prácticas que nos han aportado las administraciones públicas vascas que participan en el presente informe (ver capítulo de [metodología](#) para mayor detalle), así como la identificación de otros casos de éxito por parte del Ararteko, nos apuntan a un interesante escenario de actuaciones que han sido ejecutadas en estos dos últimos años con el objetivo claro de reducir las brechas digitales en Euskadi.

Así, por ejemplo, se han dado pasos importantes en el marco estratégico que posibilite la puesta en marcha de acciones para impulsar la inclusión social y digital de las personas con discapacidad a través de la definición del [Libro Blanco de la Discapacidad de Euskadi](#) (iniciativa liderada por la Coordinadora vasca de representantes de personas con discapacidad⁸).

En este documento se hace referencia a la brecha digital sufrida por este colectivo, así como a la necesidad y potencial de las TIC como herramienta de apoyo para lograr una mayor autonomía personal y una mejor calidad de vida.

La importancia de este tipo de documento radica, no sólo en el establecimiento de un marco estratégico de recomendaciones, sino también en la identificación de las necesidades más inmediatas de estas personas y los retos hacia los que debemos encaminarnos como sociedad para lograr su plena inclusión, entre los que se encuentra la construcción de una sociedad más inclusiva digitalmente.

⁸ Coordinadora vasca de representantes de personas con discapacidad: <http://www.edeka.es/>

También relacionados con la **discapacidad y la diversidad funcional**, nos encontramos con otros casos de éxito como el llevado a cabo por la Diputación Foral de Álava, orientado a la adecuación ergonómica de algunos de los puestos con PCs habilitados en la Casa de la Cultura Ignacio Aldekoa para el público en general para su uso por personas en silla de ruedas.

Actualmente, tal y como informa la propia Diputación, se encuentra en negociación la firma de un convenio con la [Fundación Once](#) para dotar a estos puestos también de herramientas enfocadas a personas con problemas de visión.

En el ámbito de la **diversidad cultural y la inmigración**, las TIC también han demostrado ser una potente herramienta para avanzar en la minimización de las brechas digitales, pero también de las brechas sociales.

Esto queda latente en prácticas como el proyecto [“Antirumores”](#) del Ayuntamiento de Bilbao. Su objetivo es el fortalecimiento de redes de [movilización social](#) para contrarrestar los estereotipos negativos, los tópicos y los falsos rumores que circulan sobre la inmigración y la diversidad cultural, que pueden derivar en actitudes discriminatorias que dificultan la interacción y la convivencia de la sociedad. A través de las TIC se ha dado un nuevo impulso al proyecto, utilizando el sitio web municipal para acceder a vídeos, materiales y enlaces y ofrece la posibilidad de utilizar la aplicación Whatsapp para configurar agentes antirumores.

La **innovación** también se ha puesto al servicio de la reducción de las brechas digitales en Euskadi. En este caso de la mano de un grupo de emprendedores y con el colectivo de las personas mayores como principales beneficiarios o destinatarios de la acción. Todo ello se materializa en el proyecto [KAIXO SENSEI](#), el cual surge como respuesta al deseo de las personas mayores de contar y compartir sus historias, contrarrestando su habitual invisibilidad en la sociedad, especialmente en Internet.

Mujer y TIC han sido también un binomio fructífero en estos últimos años. Así queda latente en proyectos como la [Escuela de Empoderamiento de Mujeres](#) de Getxo, o el proyecto [Emakuneak Sarean](#) liderado por Emakunde (Instituto vasco de la mujer) y KZGunea. Proyectos destinados al empoderamiento de la mujer para reducir la brecha de participación e impulsar un mayor protagonismo de esta en la participación social y política, así como al acercamiento de las TIC a las asociaciones y agentes que trabajan con las mujeres, respectivamente, para conseguir un mayor aprovechamiento de las tecnologías y, por tanto, un mayor impacto en sus actuaciones.

En el [catálogo de buenas prácticas](#) se pueden consultar otras iniciativas de las administraciones públicas vascas y otros agentes de la CAE en materia de reducción de las brechas digitales.



ILUSTRACIÓN 29. LOGO DEL PROYECTO KAIXO SENSEI DIRIGIDO A LA VISIBILIDAD DE LAS PERSONAS MAYORES EN INTERNET.

MARCO ESTRATÉGICO TIC Y REDUCCIÓN DE BRECHAS DIGITALES.

Una de las claves para que un territorio pueda avanzar en materia de inclusión digital y que esto repercuta en la mejora del bienestar social y la calidad de vida de toda su población, es mediante la definición de marcos estratégicos que fuercen el compromiso de las políticas públicas y todos los principales actores locales, así como el compromiso de fondos para la ejecución de acciones que permitan capilarizar dichas políticas para acercar las TIC a la sociedad.

Tal y como se recoge en el respectivo capítulo ([buenas prácticas-marco estratégico TIC](#)) en el catálogo de buenas prácticas del presente informe, Euskadi cuenta en la actualidad con dos iniciativas que tratan de cubrir este aspecto desde diferentes niveles de actuación y concreción:

- Por una parte, desde una perspectiva de “capa alta”, se encuentra la [Agenda Digital de Euskadi 2015](#) (AD@15), aún en vigencia, y que es el marco en el que se desarrollan iniciativas destacadas como:
 - [Despliegue y extensión de redes ultrarrápidas de nueva generación.](#)
 - [Servicios Socio-Sanitarios Digitales Avanzados.](#)
 - [Centro Vasco de Seguridad en Internet.](#)
 - [Metaposta.](#)
- Por otra parte, desde un ámbito de actuación de lo local, se encuentran las [Agendas Digitales Locales](#). Tomando como propios los principios y valores de la [Declaración de la II Cumbre Mundial de Ciudades y Autoridades Locales sobre la Sociedad de la Información](#) que tuvo lugar en Bilbao en 2005, se configura en instrumento *“para el desarrollo de la Sociedad de la Información mediante el apoyo de Agendas Digitales, un proyecto compartido con la ciudadanía que responda a sus necesidades y expectativas, que tenga en cuenta las características socioeconómicas, culturales e institucionales de cada ciudad o región y contribuya a reforzar políticas y acciones destinadas a lograr el desarrollo sostenible (crecimiento económico, cultura e identidad, cohesión social y medio ambiente) y que favorecerá el desarrollo de los habitantes de ciudades y regiones, especialmente de los grupos más desfavorecidos”*.

En el marco de este tipo de documentos estratégicos, las diferentes administraciones públicas vascas han ido ejecutando las diferentes actuaciones en materia de TIC y reducción de las brechas digitales.

LA COMPETENCIA DIGITAL EN EUSKADI.

Dos de los grandes protagonistas en las recomendaciones del Informe Extraordinario de 2012 en este ámbito eran el Proyecto de Ley de Aprendizaje a lo largo de la vida (por aquel entonces aún Proyecto de Ley) y la necesidad de definir un marco estratégico en Euskadi sobre las competencias digitales.

En estos dos últimos años (2012-2014), se han producido importantes cambios al respecto. Cambios que, por su envergadura, merecen ser analizados por separado:

- [Ley 1/2013, de 10 de octubre, de Aprendizaje a lo Largo de la Vida](#). Esta ley tiene por objeto establecer un marco legal para impulsar un "sistema eficaz de aprendizaje a lo largo de la vida" en el País Vasco que refuerce las posibilidades de acceso al trabajo y de integración social de los que participen en la misma y les prepare para el envejecimiento activo. La norma implanta un sistema integrado de Formación Profesional para el conjunto de la sociedad vasca para atender las necesidades del sistema productivo y dar formación tanto a los que no la tienen como a los que quieren renovar sus conocimientos.

Además se constituye el Consejo Vasco de Aprendizaje a lo Largo de la Vida, en el que los distintos niveles administrativos organizan la formación, y que entre sus deberes figura elaborar un marco vasco de cualificaciones.

En el Artículo 11 del texto se apunta a *"la adquisición de competencias en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación"* como una de las claves para alcanzar los fines previstos por esta ley.

Asimismo, las TIC están también presentes en la norma a través de su trascendental papel para facilitar la educación a distancia en Euskadi: *"El Gobierno Vasco impulsará, especialmente a través de las tecnologías de la información y comunicación, una oferta amplia, actualizada y de calidad, tanto en euskera como en castellano, en la modalidad a distancia (artículo 16)"*. En esta misma línea, la ley contempla la creación del Instituto Vasco de Educación a Distancia.

- [IKANOS: Mis competencias Digitales](#). Se trata de un proyecto del Gobierno Vasco (Liderado por su Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad y encomendado a su Dirección de Emprendimiento, Innovación y Sociedad de la Información dentro de las medidas tendentes a su desarrollo) que se ejecuta en el marco de la Agenda Digital2015 (AD@15), para colaborar, compartir y difundir qué son competencias digitales y cómo adquirirlas.

IKANOS pretende contribuir al desarrollo de una sociedad: competente, altamente participativa y corresponsable, usuaria de servicios digitales avanzados y de alto impacto, que mediante la palanca innovadora de las TIC incrementa su competitividad y mejora la calidad de vida de las personas y el bienestar colectivo.

Con un enfoque eminentemente abierto, participativo y colaborativo, IKANOS se convierte así en el proyecto para la difusión y el impulso a la adopción en Euskadi del marco europeo de competencias digitales, concebido a partir de la implementación del proyecto europeo [DIGCOMP](#), liderado y gestionado por el [IPTS](#) (Institute for Prospective Technological Studies) y validado por la Comisión Europea en 2013.

Este marco se encuentra alineado con las directrices estratégicas definidas en la Agenda Digital Europea.

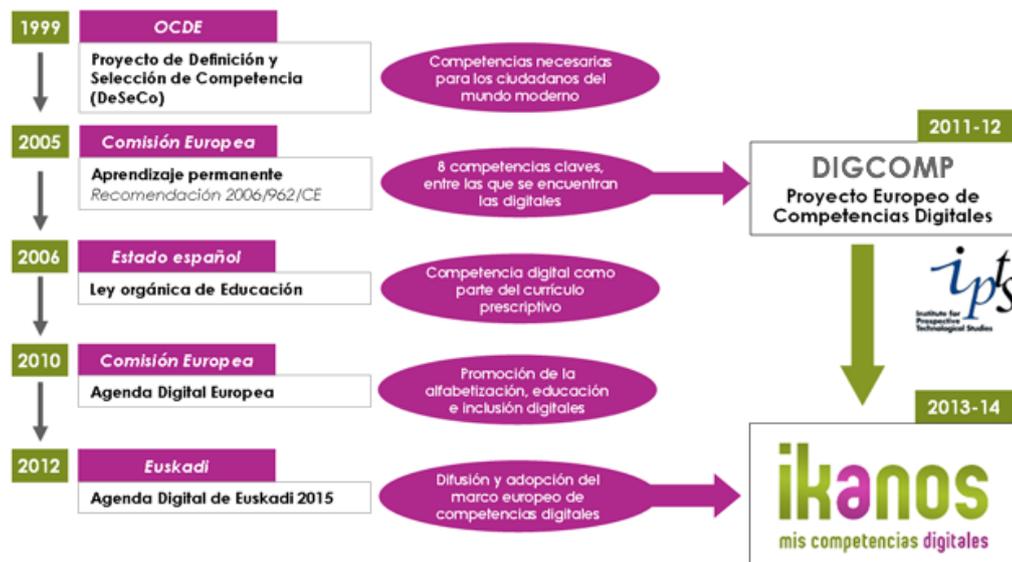


ILUSTRACIÓN 30. ESQUEMA DE ORIGEN EVOLUTIVO DE LA INICIATIVA IKANOS Y SU RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS ESTATALES E INTERNACIONALES.

Los impactos en la ciudadanía que se espera que tenga el proyecto IKANOS se resumen perfectamente en la siguiente ilustración que el propio proyecto difunde en su portal web:



ILUSTRACIÓN 31. IKANOS: MEJORA DEL BIENESTAR SOCIAL Y LA CALIDAD DE VIDA.

Entre otros servicios, IKANOS ofrece a la ciudadanía el acceso a herramientas de gran utilidad que permiten, por ejemplo, realizar un [test de Autodiagnóstico](#) sobre el nivel de competencias digitales, proporcionando al usuario un informe personalizado con su perfil y algunas recomendaciones al respecto.

TIC Y JUVENTUD.

Cuando abordábamos el binomio TIC y juventud en el Informe Extraordinario sobre e-inclusión y participación ciudadana de 2012, se materializaba a través de recomendaciones en las que se apostaba por el uso seguro de Internet, las TIC como herramienta para la promoción social y, sobre todo, la necesidad de combinar el uso de las TIC entre la población más joven con valores como la solidaridad, el compromiso, la creatividad o la igualdad.

La actividad desarrollada en estos últimos dos años (2012-2014) en Euskadi nos deja algunas buenas prácticas ([buenas prácticas-TIC y Juventud](#)), entre las que destacan especialmente dos proyectos:

- [EMENTIC: Centro de Internet Seguro y Educación](#). Es el nuevo centro vasco de Internet Segura y Educación creado e impulsado por SUSPERGINTZA ELKARTEA y sustentado sobre 6 pilares:
 - E-confianza.
 - Privacidad.
 - Seguridad.
 - Oportunidad.
 - Prevención.
 - Aprendizaje.

EMENTIC se convierte en un centro diferenciado, reconocido y dirigido para los agentes implicados alrededor del colectivo de Infancia, Adolescencia y Juventud en el uso de las TIC. Este Centro de Internet Segura lleva a cabo: Talleres, Materiales didácticos, Intervención Social, Laboratorios de Aprendizaje, Atención, Asistencia, Protocolos, Líneas de actuación, Difusión, Promoción, Campañas, Guías, Vídeos, Blogs, Webs.



ILUSTRACIÓN 32. CAPTURA DEL PORTAL WEB DE EMENTIC: CENTRO DE INTERNET SEGURA Y EDUCACIÓN.

Además, otro de los hechos destacables del proyecto es su carácter colaborativo. EMENTIC se ha convertido en un tipo de “ventanilla única” o “punto de encuentro” de todos los aspectos vinculados con la internet segura y las acciones educativas relacionadas con esta. Entre otras muchas, algunas de las entidades que colaboran en este proyecto son: Protégeles, Fundación Dédalo, Fundación CTIC, UNICEF, Edetaldea, etc.

- [FLL Euskadi](#). FIRST LEGO® League es un torneo internacional con formato de evento deportivo para el fomento de las vocaciones científico-tecnológicas, el espíritu creativo y la innovación entre escolares de 10 a 16 años. La finalidad es educar divirtiéndose a través de la elaboración de un proyecto científico, el diseño y programación del robot Lego Mindstorm y la demostración de los valores FLL (trabajo en equipo, cooperación, innovación, inclusión, etc.). Todo ello bajo el marco de un reto global o desafío cuyo alcance afecta a toda la humanidad.



ILUSTRACIÓN 33. CAPTURA DEL LOGO DE LA FLL EUSKADI (RETO: FOOD FACTOR).

Conclusiones

CONCLUSIONES.

ACERCA DEL CONTEXTO DIGITAL DE EUSKADI

- Las estadísticas proporcionadas por el EUSTAT apuntan a que Euskadi continúa **evolucionando favorablemente** en su empeño por lograr el desarrollo de la Sociedad de la Información y la comunicación.
- El análisis comparativo respecto a 2012 muestra un importante avance en la práctica totalidad de los indicadores TIC básicos seleccionados en el presente estudio.
- Las cifras relacionadas con esta realidad son bastante significativas: cerca del **68% de la población mayor de 15 años son ya usuarios de Internet**.
- Entre los colectivos o grupos de la sociedad vasca que se registra un mayor uso de las TIC, se encuentran los **jóvenes (15 a 24 años)**. Según las estadísticas, el 98% de las personas que se sitúan en esta franja de edad declaran ser usuarios de Internet.
- La disponibilidad de Internet en prácticamente cualquier lugar, así como su presencia indiscutible en gran parte de los hogares vascos, convierten al **hogar como el lugar principal** en el que las personas mayores de 15 años se conectan a Internet en Euskadi (93,1% sobre el total de personas que se conectan a Internet).
- Asimismo, se percibe un **incremento de la confianza digital** entre la ciudadanía. Una realidad que se materializa, por ejemplo, a través de indicadores como el del comercio electrónico (compras a través de Internet). En 2014, el 41,7% de la población mayor de 15 años y que se conecta a Internet declara haber realizado compras a través de la Red. Aunque aparentemente pudiera parecer una cifra discreta, representa un crecimiento de más de 3 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

ACERCA DE LA EVOLUCIÓN DE LAS BRECHAS DIGITALES EN EUSKADI

El análisis evolutivo entre los años 2012 y 2014 nos permite identificar algunos cambios positivos en la reducción de las brechas digitales en Euskadi. En cambio, también nos permite constatar que **siguen existiendo un amplio margen de mejora y situaciones de desigualdad en el uso de las TIC** por parte de la ciudadanía vasca.

Algunos de los titulares que podríamos extraer del análisis son:

- **El tipo de familia** continúa siendo un factor generador de desigualdades en el uso de las TIC. Si bien se ha percibido una cierta mejoría en estos dos últimos años, las cifras son bastante significativas: el porcentaje de familias con hijos/as que utiliza internet es prácticamente el doble que el de las familias que no tienen hijos/as o que están formadas por una única persona.

- **La brecha digital vinculada al género** se va reduciendo progresivamente en Euskadi al ritmo de aproximadamente 1 punto interanual. Aún así, en la actualidad continúa registrándose una brecha digital de género (diferencial del % de uso de Internet entre hombres y mujeres) de 7,6 puntos (frente a los 9 puntos registrados en 2012). Lo que representa que, aunque cada año aumenta el % de hombres y mujeres que utilizan Internet en Euskadi, no es suficiente para reducir la diferencia de uso entre hombres y mujeres.
- **Edad y brecha digital** forman un binomio que podríamos denominar como “tradicional” en el análisis de la penetración de las TIC en una sociedad. Desde hace años, se viene hablando de un relevo generacional que hará desaparecer las diferencias de uso tan marcadas que, históricamente, se han registrado en función de las franjas de edad de la población. Este fenómeno se va apreciando en las estadísticas pero, ciertamente, deja al descubierto que aún hay mucho que trabajar en este sentido.

Las cifras de 2014 ponen de manifiesto que, a partir de los 55 años, los porcentajes de uso son bastante inferiores a los registrados por la población más joven. En cambio, es especialmente llamativo que en los últimos dos años se ha producido un crecimiento de 20 puntos porcentuales en el uso de Internet entre la población de 55 a 64 años. Un dato muy positivo que hace una llamada al cambio eminente de tendencia y que debe servir como estímulo a la puesta en marcha de medidas que permitan seguir trabajando en esta línea evolutiva.

- **El tipo de actividad** de la ciudadanía es otro de los pilares del origen de la brecha digital que la estadística nos permite perfilar y tratar de analizar. A pesar de la evolución generalizada de los principales indicadores TIC en Euskadi, el análisis en detalle de esta variable nos pone de manifiesto que continúa existiendo una gran desigualdad en el uso de las TIC por parte de la ciudadanía en función del tipo de actividad que mantengan. Esta situación es prácticamente idéntica a la apreciada en 2012, lo cual nos invita a encender una alarma al respecto. En 2014, según datos del EUSTAT, el diferencial entre el % de personas que trabajan y usan Internet y el de las personas que están en situación de desempleo y usan Internet es de casi 50 puntos porcentuales. Una brecha que tiene especial relevancia cuando, como ya se referenciaba en el Informe Extraordinario sobre Participación ciudadana y TIC publicado por el Ararteko en 2012, Internet y las TIC son una herramienta clave para este colectivo de personas (en situación de desempleo) de cara a intentar promocionar su vida laboral y mejorar su calidad de vida.

ACERCA DE LOS MEDIOS, MODOS Y MANERAS DE LA ADMINISTRACIÓN PARA FACILITAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LAS TIC.

- En términos generales, podemos afirmar que las administraciones **avanzan poco a poco hacia un modelo de gobernanza más focalizado en la ciudadanía** y, por tanto, que aboga por la transparencia, la participación y la colaboración ciudadana.

- Algunos datos que constatan esta realidad es que cerca del **90%** de las administraciones que han sido invitadas a participar en el presente estudio cuentan en sus portales webs institucionales con un **apartado específico sobre participación ciudadana**.
- La **comunicación directa entre los políticos y la ciudadanía** parece que todavía es una asignatura pendiente. Así, 6 de las 10 administraciones analizadas afirman contar con los medios necesarios para favorecer el contacto de la ciudadanía con los políticos, mientras que sólo la mitad (3 de las 6 administraciones que disponen de estas herramientas) reconocen que dicha comunicación se hace de forma directa, sin intermediarios ni terceras personas que gestionen la respuesta a los mensajes recibidos.
- Respecto a los medios, modos y maneras en las que las administraciones están abordando el uso de Internet para satisfacer **el derecho a la petición ciudadana**, no se observan importantes diferencias con respecto a 2012. Así, todas las administraciones analizadas afirman contar con canales electrónicos para facilitar el ejercicio del derecho a la petición por parte de la ciudadanía.
- Las herramientas que con mayor frecuencia se ponen a disposición pública para este fin son los blogs, las redes sociales y los formularios web.
- El 100% de las administraciones que ofrecen este tipo de herramientas para la e-Petición afirman llevar a cabo un proceso de **monitorización y seguimiento** que les permita conocer aspectos como el tipo de peticiones recibidas, a qué áreas se suelen enviar más peticiones, el tiempo empleado en dar respuesta a una petición desde el momento en el que es registrado su acceso en la Administración, etc.
- Sin embargo, sólo un 60% de estas administraciones admiten **publicar posteriormente** esta información (**información relativa a las peticiones ciudadanas** recibidas, así como indicadores sobre los procedimientos seguidos por la Administración: tiempos de respuesta, etc.). El dato representa una leve mejora con respecto a 2012, donde este porcentaje era inferior (50%).
- Por otra parte, el 100% de las administraciones consultadas (analizadas) afirman que cuentan con los procedimientos oportunos para **incorporar todas las ideas, sugerencias, quejas**, etc. de la ciudadanía a través de su derecho a la petición en los mecanismos de **toma de decisiones**. Sin embargo, sólo el 70% de dichas administraciones afirma hacer público cuando esto sucede.
- En cuanto a los medios disponibles para favorecer las **consultas ciudadanas** a través del uso de internet, los datos obtenidos en el análisis del presente año nos arrojan datos muy similares a los de 2012.
- Al hacer zoom sobre el análisis de esta realidad, nos encontramos con un dato llamativo. Sólo 4 de las 10 administraciones vascas analizadas ofrecen a la ciudadanía la posibilidad de participar en una consulta ciudadana a través del canal que elija

(presencial y/o a través de Internet), garantizando así no discriminar a ningún ciudadano por causa de motivos como la imposibilidad de desplazarse a los puntos físicos de encuentro para la recogida de información, la no disponibilidad de conexión a Internet en casa, etc.

- Al igual que sucede con otros recursos como la petición ciudadana, **sólo 5 de las 10 administraciones afirma publicar los resultados de las consultas ciudadanas**. Un dato que resulta especialmente llamativo, ya que la no publicación de esta información supone un claro inhibidor para la estimulación de la participación y la confianza de la ciudadanía hacia las instituciones públicas, ya que sus aportaciones a la consulta ciudadana pasan a formar parte de una “caja negra” en la que no se conocen aspectos tan importantes como: la forma en la que esas aportaciones van a ser incorporadas a la toma de decisiones, conocer qué ha aportado otras personas, ver finalmente qué acciones se han emprendido como resultado de la incorporación de la inteligencia colectiva en la toma de decisiones.
- El **Open Data** continúa siendo un aspecto a mejorar por las administraciones analizadas. Si bien 6 de cada 10 de las administraciones analizadas han comenzado a abrir conjuntos de datos producidos por la propia Administración, continúa existiendo una gran diferencia en el grado de madurez de dichas iniciativas en los diferentes niveles de la Administración. Así, las diferencias existentes entre la iniciativa de Open Data del Gobierno Vasco y la de algunos ayuntamientos o Diputaciones Forales continúa siendo muy importante. Todo ello se materializa en algunos indicadores significativos como que sólo 3 de las 6 administraciones que ya han abierto conjuntos de datos (en mayor o menor medida) cuentan con un catálogo de datos (punto único de acceso) o han consultado a la ciudadanía o a la comunidad reutilizadora para identificar cuáles son los datos que resultan más interesantes o más demandados.
- En cuanto a las **garantías estratégicas en materia de participación ciudadana**, cabe destacar que se ha percibido un importante avance en estos dos últimos años (2012-2014). Así, en la actualidad, la práctica totalidad de las administraciones analizadas cuentan con un Plan Director o algún tipo de documento estratégico en el que se aborde el fomento de la participación ciudadana. Documentos en los que, además, se ha incorporado (en mayor o menor medida) el rol de las TIC como herramientas que deben facilitar e impulsar dicha participación.
- En lo referente a las **garantías jurídicas en materia de participación ciudadana**, la información obtenida en el análisis nos invita a ser menos optimistas. Sólo la mitad de las administraciones públicas vascas objeto de análisis cuentan con una normativa específica en la que se regule la participación ciudadana.
- Respecto la **accesibilidad** de los portales web de las administraciones, el 100% de las analizadas declaran tener en cuenta la normativa y recomendaciones de accesibilidad en sus portales web. Una realidad muy positiva a la que le acompaña otra buena noticia, como son los constantes esfuerzos de todas las administraciones en materia de **multicanalidad**. A partir de la documentación complementaria que nos ha hecho llegar alguna de las administraciones, y cuya información es tratada en este

documento, se ha podido constatar que en estos últimos 2 años se ha avanzado de forma importante en la disponibilidad de acceso a información y tramitación a través de cualquier dispositivo.

- Otro de los aspectos analizados en 2012, y cuyos resultados en 2014 no han experimentado ningún tipo de avance o mejora, es el relacionado con **la igualdad de oportunidades de las personas con algún tipo de discapacidad o diversidad funcional a la hora de desempeñar su trabajo** en las administraciones públicas. Ninguna de las administraciones analizadas cuenta con algún tipo de reglamento interno en el que se especifique cómo proceder para adaptar el puesto de trabajo y todos los dispositivos, aplicaciones informáticas, etc., para que cualquier persona, con independencia del tipo de diversidad funcional que tenga, pueda desempeñar su trabajo en igualdad de oportunidades con respecto al resto del funcionariado. Se trata sin duda de una mala noticia, ya que pone de manifiesto que, a pesar de figurar entre las recomendaciones del Informe Extraordinario de 2012, las administraciones no han puesto en marcha aún las medidas oportunas que permitan corregir esta desigualdad.

Anexos

TABLA DE GRÁFICAS E ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. % de usos de internet por sexo. Evolutivo 2012-2014. Fuente: EUSTAT</i>	35
<i>Ilustración 2. % de usos de Internet por rangos de edad (55-64 años, 65 y más años). Evolutivo 2012-2014. Fuente: EUSTAT</i>	36
<i>Ilustración 3. % de usos de Internet según tipo de actividad. Evolutivo 2012-2014. Fuente: EUSTAT</i>	37
<i>Ilustración 4: Elaboración propia a partir de datos eustat 2012-2014</i>	38
<i>Ilustración 5: Captura de web de Ayto. de Vitoria-Gasteiz. Ejemplo de disponibilidad de espacio específico en la web institucional para la participación ciudadana</i>	42
<i>Ilustración 6. Captura de web de Diputación Foral de Gipuzkoa. Ejemplo de listado de campañas de participación ciudadana en marcha</i>	44
<i>Ilustración 7. Captura web Ayto. Irun. Servicio de contacto directo con el alcalde "Al habla con el alcalde"</i>	45
<i>Ilustración 8. Captura web Ayuntamiento de Bilbao. Disponibilidad de acceso y descarga de información municipal</i>	47
<i>Ilustración 9. Captura web Ayto. Zalla. Buscador y registro de asociaciones</i>	48
<i>Ilustración 10. Captura web Ayto. San Sebastián. Retransmisión en directo de plenos municipales</i>	49
<i>Ilustración 11. Captura web Diputación Foral de Álava. Buzón ciudadano para sugerencias y consultas</i>	50
<i>Ilustración 12. Captura portal IREKIA del Gobierno Vasco. Ejemplo de clasificación temática de</i>	51
<i>Ilustración 13. Captura portal IREKIA del Gobierno Vasco. Ejemplo de interacción de ciudadanía con las peticiones realizadas por otras personas</i>	53
<i>Ilustración 14. Captura extraída de la web del Ayto. de Zalla en la que se expresa el mecanismo de incorporación de las aportaciones ciudadanas al proceso de toma de decisiones</i>	54
<i>Ilustración 15. Captura extraída del portal IREKIA del Gobierno Vasco en el que se expresa el mecanismo de incorporación de las aportaciones ciudadanas al proceso de toma de decisiones</i>	54
<i>Ilustración 16. Captura web de la Diputación Foral de Gipuzkoa puesta en marcha para facilitar las aportaciones ciudadanas a la consulta sobre los presupuestos participativos de Gipuzkoa</i>	55
<i>Ilustración 17. Captura extraída de la web del Ayto. de Amurrio en la que se muestra la posibilidad de tomar parte en una consulta ciudadana tanto de forma presencial como a través de la web municipal</i>	56
<i>Ilustración 18. Captura web Diputación Foral de Gipuzkoa en la que se muestran las fases a seguir en la consulta ciudadana sobre los presupuestos participativos</i>	58
<i>Ilustración 19. Captura web del Ayto. de Zalla en la que se aporta toda la documentación de un proceso de participación ciudadana en marcha durante el presente año 2014</i>	59

<i>Ilustración 20. Captura del Portal BILBAO OPEN DATA. Ejemplo de Catálogo de datos</i>	61
<i>Ilustración 21. Captura Portal OPEN DATA EUSKADI. Ejemplo sobre información de reutilización</i>	62
<i>Ilustración 22. Captura Portal OPEN DATA EUSKADI. Ejemplo sobre ideas y ejemplos de reutilización</i>	63
<i>Ilustración 23. Captura portal Gobierno Euskadi – euskadi.eus en el que se informa sobre las medidas abordadas en materia de innovación y Administración electrónica (planes, estadísticas, consultas...)</i>	68
<i>Ilustración 24. Captura web Ayto. Bilbao. Sección “Tu Ayuntamiento te escucha”</i>	69
<i>Ilustración 25. Captura web IT-TXARTELA para la acreditación de competencia TIC</i>	75
<i>Ilustración 26. Captura web Ayto. Vitoria-Gasteiz. Sede Electrónica</i>	76
<i>Ilustración 27. Captura portal gobierno vasco. Cumplimiento de accesibilidad en euskadi.eus</i>	77
<i>Ilustración 28. Captura simulación navegación móvil en SAC24H del Ayto. de Irun</i>	80
<i>Ilustración 29. Logo del proyecto KAIXO SENSEI dirigido a la visibilidad de las personas mayores en internet</i>	84
<i>Ilustración 30. Esquema de origen evolutivo de la iniciativa IKANOS y su relación con otras políticas estatales e internacionales</i>	87
<i>Ilustración 31. IKANOS: Mejora del bienestar social y la calidad de vida</i>	87
<i>Ilustración 32. Captura del portal web de EMENTIC: CENTRO DE INTERNET SEGURA Y EDUCACIÓN</i>	89
<i>Ilustración 33. Captura del logo de la FLL EUSKADI (reto: food factor)</i>	90

CATÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Como parte del proceso de investigación previo a la elaboración de este Informe, y tal como se realizara en el proceso de elaboración del Informe Extraordinario de 2012 referenciado con anterioridad en este mismo documento, de forma complementaria al cuestionario (para más detalle consultar capítulo de [metodología](#)) se ha realizado una petición de información a las Administraciones participantes en el informe para llevar a cabo una revisión sobre algunas de las actuaciones en marcha o que han sido ejecutadas recientemente en las que se contemple el enfoque de promoción tanto de la e-inclusión, como de la inclusión social y la participación en las esferas social y pública a través de las TIC.

Las únicas administraciones que han aportado documentación adicional sobre este tipo de iniciativas abordadas en el periodo 2012-2014 han sido la Diputación Foral de Álava y el Ayuntamiento de Bilbao.

Para complementar la información, se ha realizado una recopilación propia por parte del Ararteko en el que se analizan algunas otras buenas prácticas que estimamos deben ser puestas en valor y utilizadas para constatar que realmente se está avanzando en aquellos aspectos que hace dos años se apuntaban en las recomendaciones a las Administraciones vascas.

La revisión de este conjunto de actuaciones se hará en torno a 7 grandes bloques en torno a los que en el pasado Informe Extraordinario se agrupaba gran parte de las recomendaciones a las administraciones públicas vascas:

Actuaciones destacadas en el periodo 2012-2014 en los ámbitos de:

Aplicaciones desarrolladas para su uso desde dispositivos móviles, especialmente dirigidas a personas mayores y personas con diversidad funcional.

Modernización de la Administración

Gobierno Abierto

Actuaciones para la reducción de las brechas digitales.

Marco estratégico TIC y eInclusión.

Competencia Digital.

TIC y juventud.

APLICACIONES DESARROLLADAS PARA SU USO DESDE DISPOSITIVOS MÓVILES, ESPECIALMENTE DIRIGIDAS A PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA

Aplicaciones móviles municipales.

BREVE DESCRIPCIÓN

Actualmente se está trabajando en la elaboración de un catálogo que recoja y centralice en el sitio web municipal las aplicaciones desarrolladas para dispositivos móviles de las que dispone el Ayuntamiento:

- Bilbao Premium: Guía selectiva de Bilbao desarrollada para iPhone y iPad que se descarga gratuitamente en Apple Store.
- i-BILBOBUS: Se ha desarrollado un sistema de información para conocer el tiempo de espera en paradas. La ciudadanía puede acceder a la información a través de la página web, o descargándose las aplicaciones “Bilbao Bus en tu móvil” o “iBilbobus”. La aplicación iBilbobus permite a la ciudadanía conocer información sobre la red de autobuses públicos de Bilbao considerando la zona de la ciudad desde donde se realiza la consulta y/o la relación de líneas y paradas vinculadas al recorrido. Recoge toda la información necesaria para poder viajar en Bilbobus, desde las líneas y cada una de sus paradas hasta las tarifas y los tiempos de espera.
- “Ayúdanos a mejorar Bilbao”: aplicación gratuita para móviles y tablets para registrar las incidencias y los avisos, que la ciudadanía detecte en la calle, de los diferentes servicios municipales responsabilidad del área de Obras y Servicios.
- Gazte Lonjak: aplicación móvil para facilitar y dar acceso a una comunicación más directa e inmediata con la juventud que tiene lonjas en Bilbao. Es una herramienta de consulta y orientación respecto a inquietudes administrativas, legales, de seguridad, convivencia o salud y posibilita la interacción entre personas usuarias a través de prácticas de gamificación como el juego del “Lonjómetro” dónde se puede valorar el estado de las lonjas y obtener puntuaciones muy significativas desde las que conocer qué aspectos debe mejorar o mantener.

ENTIDADES IMPLICADAS

Ayuntamiento de Bilbao.

COLECTIVO OBJETIVO

Ciudadanía de Bilbao.

ENLACES RELACIONADOS

i-Bilbobus:

- http://www.bilbao.net/cs/Satellite?cid=1279132680834&language=es&pagename=Bilbaonet%2FPage%2FBIO_detallePagina
- http://www.bilbao.net/cs/Satellite?c=Page&cid=1279125501207&language=es&pageid=1279125501207&pagename=Bilbaonet%2FPage%2FBIO_contenidoFinal

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Aplicación web “Cuidador 3.0”
BREVE DESCRIPCIÓN
Aplicación web para facilitar al Ayuntamiento y a las familias información diaria de las personas usuarias del Servicio de Ayuda Domiciliaria, relativa a los factores biopsicosociales que sean objeto de intervención desde dicho servicio municipal. Un grupo piloto, integrado por 15 auxiliares de atención domiciliaria en Bilbao, trabaja desde mayo de 2014 registrando diariamente la monitorización de las personas mayores y/o dependientes a las que les prestan servicio. Esta experiencia se va a extender a otras 90 trabajadoras de Bilbao próximamente. Dotadas de tablets podrán acometer esta nueva tarea e iniciar un proceso de especialización en la profesión, gracias a la incorporación de las TIC para la prestación de servicios directos de atención a la dependencia.
ENTIDADES IMPLICADAS
Ayuntamiento de Bilbao.
COLECTIVO OBJETIVO
Colectivo de personas dependientes en el hogar (mayores y no mayores) y personas cuidadoras (profesionales y no profesionales)
INDICADORES ASOCIADOS
Nº de personas usuarias: 1.500 (2014) y previsión de 3.000 personas usuarias en 2015

MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN.

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA

Sistema Integral de atención a la ciudadanía.

BREVE DESCRIPCIÓN

El Ayuntamiento de Bilbao pone a disposición de la ciudadanía un sistema de atención integral a través de 3 canales:

- Presencial: Edificio municipal de San Agustín, y 9 Oficinas Municipales de Distrito
- Telefónico : teléfono de información "010"
- On-line: www.bilbao.net, 010@ayto.bilbao.net y Red de 'Bilbao Click', integrada por 20 oficinas electrónicas, desde las que se pueden realizar personalmente y de forma rápida y sencilla diversos trámites y servicios municipales (volantes de empadronamiento, pago a la carta, tramitación de impresos, autoliquidaciones...), con acceso a Internet, a bolsas de empleo y a servicios dependientes de otras administraciones.

Es una herramienta de fácil manejo, diseñada para ser accesible a todo tipo de personas usuarias, con distintos elementos que facilitan su uso a personas con movilidad reducida.

ENTIDADES IMPLICADAS

Ayuntamiento de Bilbao.

COLECTIVO OBJETIVO

Ciudadanía de Bilbao.

ENLACES RELACIONADOS

http://www.bilbao.net/cs/Satellite?c=Page&cid=3000020796&language=es&pageid=3000020796&pagename=Bilbaonet%2FPage%2FBIO_detallePagina

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA

e-Udala. Trámites y servicios para la ciudadanía (Sede Electrónica).

BREVE DESCRIPCIÓN

El Ayuntamiento de Bilbao ofrece a la ciudadanía la posibilidad de realizar electrónicamente los trámites municipales desde el portal de trámites e-Udala, que incorpora los siguientes elementos:

- **Catálogo de trámites** que facilita la búsqueda avanzada por categorías, plazos de tramitación o canal de tramitación
- Portal **Mis trámites** para consultar datos y el estado de los trámites con el Ayuntamiento
- Portal de **Facturación Electrónica**
- **Perfil del Contratante**
- **Oferta Pública de Empleo**
- **"Mi Pago on-line"**
- Normativa en esta materia, la **Ordenanza Municipal de Administración Electrónica**

ENTIDADES IMPLICADAS
Ayuntamiento de Bilbao
COLECTIVO OBJETIVO
Ciudadanía de Bilbao.
ENLACES RELACIONADOS
https://www.bilbao.net/eudala

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Bilbao Open Data.
BREVE DESCRIPCIÓN
Bilbao OPEN DATA” es el servicio de datos abiertos del Ayuntamiento de Bilbao cuyo objetivo es poner a disposición de cualquier entidad o persona usuaria todos los datos públicos de carácter municipal, que podrán ser analizados, difundidos y reutilizados para cualquier finalidad lícita, favoreciendo de este modo la transparencia en la gestión y la generación de riqueza y valor añadido. La creación y puesta en marcha de “Bilbao OPEN DATA” se ha llevado a cabo en cumplimiento de las recomendaciones internacionales y de la legislación europea y estatal actualmente vigente. “Bilbao Open Data” utiliza estándares libres y gratuitos -como CSV, XML, RDF, RSS, JSON, WMS y WFS-, que permiten el procesado automático de los datos abiertos para su uso público, privado y comercial.
ENTIDADES IMPLICADAS
Ayuntamiento de Bilbao.
COLECTIVO OBJETIVO
Ciudadanía y empresas reutilizadoras.
ENLACES RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> - http://www.bilbao.net/opendata - http://www.bilbao.net/cs/Satellite?c=BIO_Noticia_FA&cid=1279138995603&language=es&pageid=3000075248&pagename=Bilbaonet%2FBIO_Noticia_FA%2FBIO_Noticia
INDICADORES DE ACTIVIDAD
En este momento, “Bilbao OPEN DATA” permite la descarga y reutilización de un total de 150 datasets o conjuntos de datos en bruto sobre transporte público, aparcamientos, equipamientos públicos, demografía, turismo, indicadores económico-financieros, presupuestos municipales, licitaciones, contratación, obras, medio ambiente, etc. Esta cantidad inicial de conjuntos de datos se irá aumentando y actualizando de forma constante, atendiendo siempre a criterios de utilidad social, disponibilidad y sostenibilidad económica y organizativa.

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Garantía de Acceso a los Servicios Municipales a través del sitio web municipal.
BREVE DESCRIPCIÓN
<p>Desde 2008 el Ayuntamiento de Bilbao apuesta por garantizar el acceso a los servicios municipales a través del sitio web municipal. Para ello realiza un mantenimiento continuado de los estándares de accesibilidad en colaboración con la entidad certificadora AENOR.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilbao.net ha sido desarrollado siguiendo un diseño y programación accesibles, con el objetivo de garantizar el acceso universal al mayor número posible de usuarios y usuarias. - Este sitio Web ha obtenido la certificación de Accesibilidad TIC de AENOR, según la Norma UNE 139803, "Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la web" con fecha 18 de febrero de 2008. Esta certificación acredita el cumplimiento del nivel 'AA' en las Pautas de Accesibilidad, recomendadas por el grupo de trabajo WAI del W3C. - El Ayuntamiento de Bilbao es pionero en la adaptación del contenido de su página web en la lengua de signos. - Se han incluido algunos atajos de teclado que faciliten un acceso rápido a los puntos clave de las diferentes páginas de la web. - Todos los tamaños de fuentes y de otros elementos del sitio se han implementado mediante unidades relativas. De esta manera, se puede modificar su tamaño mediante los controles propios de cada navegador.
ENTIDADES IMPLICADAS
Ayuntamiento de Bilbao + AENOR
COLECTIVO OBJETIVO
Ciudadanía de Bilbao.
ENLACES RELACIONADOS
https://www.bilbao.net/cs/Satellite?c=Page&cid=3000106343&language=es&pageid=3000106343&pagename=Bilbaonet%2FPage%2FBIO_contenidoFinal

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Contratación, configuración y puesta en producción de dos productos dirigidos a mejorar la accesibilidad en colectivos con diversidad funcional.
BREVE DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - IncluSite: que analiza la estructura de la página, la zonifica y posibilita la navegación por medios alternativos al ratón y/o teclado. - ReadSpeaker: inicialmente aplicado al contenido tipo Noticia y pendiente de expandir al resto de contenidos, realiza la lectura de los textos publicados.
ENTIDADES IMPLICADAS
Diputación Foral de Álava.
COLECTIVO OBJETIVO
Ciudadanía con diversidad funcional.
ENLACES RELACIONADOS
http://www--alava--net.accesible.inclusite.com/cs/Satellite?pagename=DiputacionAlava/Page/DPA_home

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Acciones formativas.
BREVE DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Al personal que carga y publica contenidos web: concienciación en la conveniencia de utilizar un lenguaje claro y enfocado al colectivo al que va dirigida la información, evitando hacer corta y pega de los anuncios oficiales publicados en el Boletín Oficial, donde se suele utilizar un lenguaje administrativo que suele resultar más farragoso. - A empresas colaboradoras de la Hacienda Foral (Gestorías, Bancos,...) en el uso de servicios tributarios a prestar a sus clientes. - Aulas de la 3ª edad: se programan cursos de informática para empezar a utilizar un ordenador, las herramientas de ofimática, navegar por internet, correo electrónico y redes sociales.
ENTIDADES IMPLICADAS
Diputación Foral de Álava.
COLECTIVO OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> - Personal administrativo. - Empresas colaboradoras de la Hacienda Foral. - Colectivo de personas mayores.

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Garantizar el acceso a las nuevas tecnologías de las personas mayores y personas con diversidad funcional.
BREVE DESCRIPCIÓN
El Ayuntamiento de Bilbao organiza cursos de formación para la formación de personas mayores en el uso de las TIC para que puedan acceder a los servicios municipales a través de las nuevas tecnologías. Además, mediante la iniciativa Konekta promueve el acceso a las TIC como medida para combatir la exclusión social mediante la formación y el acceso libre y gratuito. Durante 2013 y 2014 se han impartido cursos de iniciación a la informática a las Juntas Directivas de 53 Asociaciones de Mayores con el objetivo principal de posibilitar el acercamiento de las nuevas tecnologías a los y las presidentes y presidentas de las Asociaciones a fin de facilitarles su labor de gestión dentro de sus entidades.
ENTIDADES IMPLICADAS
Área de Acción Social y Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao, el Departamento de Voluntariado del BBVA y Kzgunea
COLECTIVO OBJETIVO
Colectivo de personas mayores y personas con diversidad funcional (Juntas Directivas de las Asociaciones de Personas Mayores)
ENLACES RELACIONADOS
Memoria Acción Social 2013: http://www.bilbao.net/cs/Satellite?c=Page&cid=3000018758&language=es&pageid=300018758&pagename=Bilbaonet%2FPage%2FBIO_Listado
INDICADORES DE ACTIVIDAD
Nº de personas beneficiarias: 200 Nº de personas beneficiarias de Konekta: 210 Nº de personas que utilizan el aula de uso libre KONEKTA: 3.231

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Acceso público a las TIC por personas con diversidad funcional en Álava.
BREVE DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Adecuación ergonómica de algunos de los puestos con PCs habilitados en la Casa de la Cultura Ignacio Aldekoa para el público en general para su uso por personas en silla de ruedas. - En negociación la firma de un convenio con la Fundación Once para dotar a estos puestos de herramientas enfocadas a personas con problemas de visión.
ENTIDADES IMPLICADAS
<ul style="list-style-type: none"> - Diputación Foral de Álava. - Fundación ONCE.
COLECTIVO OBJETIVO
Colectivo de personas con diversidad funcional.

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Promoción y asistencia en el uso de la Sede Electrónica.
BREVE DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de un centro de asistencia a las personas usuarias de la Sede Electrónica-Diputación Digital, tanto en los procedimientos de identificación y acceso, como en el consumo de los servicios telemáticos ofrecidos, escalando la consulta a las unidades gestoras responsables de los servicios cuando el tema les supera. El contacto se puede realizar de forma telefónica en el número 902 100 513 de lunes a viernes de 8:15 a 14:30 horas, excepto festivos, o por correo electrónico a través de la dirección: diputaciondigital@alava.net - Publicidad en medios de comunicación (prensa y radio) promocionando –casi a diario– los servicios novedosos y remitiendo a las personas interesadas a la web institucional Alavanet.
ENTIDADES IMPLICADAS
Diputación Foral de Álava.
COLECTIVO OBJETIVO
Ciudadanía del Territorio Histórico de Álava.
ENLACES RELACIONADOS
https://e-s.alava.net/wps/portal/DFSE/Ciudadania!/ut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3j3wGBjUx9TEwP3UC8XA89gA4MAAdzdDYwNvU_1wKA6zeGd3Rw8Tcx8DA3-jMAMDlZ_T4ECD0GBjA09jiLwBDuBooO_nkZ-bqI-QnZ3m6KioCAAHVHqU/dl3/d3/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Actualización de la Guía de recursos Multilingüe Online.
BREVE DESCRIPCIÓN
El Ayuntamiento de Bilbao facilita la accesibilidad a sus servicios a las personas inmigrantes, de cualquier origen, tanto a las recientemente llegadas al Municipio, como a las que residiendo desde hace tiempo en Bilbao, desconocen o no utilizan servicios, recursos, etc., que están a su disposición y pueden serles de utilidad. Fruto de esta diversidad y del deseo de facilitar una atención cercana, la Guía se puede consultar en siete idiomas: euskera, castellano, francés, inglés, árabe, rumano y chino.
ENTIDADES IMPLICADAS
Área de Igualdad, Cooperación y Ciudadanía y Gabinete de Alcaldía del Ayuntamiento de Bilbao
COLECTIVO OBJETIVO
Ciudadanía de Bilbao y colectivo de personas inmigrantes
ENLACES RELACIONADOS
http://www.bilbao.net/inmigracion/
INDICADORES DE ACTIVIDAD
Nº de visitas: 79.567 (2011) Nº de accesos: 49.503 (2012) y 70.772 (2013)

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Cobertura a EDUROAM (education roaming) a través de la red WI-FI Bilbao.
BREVE DESCRIPCIÓN
A través de la red municipal de puntos de acceso a Internet por tecnología inalámbrica (Wi-Fi), gratuita y abierta a cualquier persona, el Ayuntamiento de Bilbao ofrece conectividad al colectivo de estudiantes universitarios usuario de Eduroam (education roaming), ampliando así la cobertura de este servicio mundial de movilidad segura desarrollado para la comunidad académica y de investigación, que persigue el lema "abre tu portátil y estás conectado". Permite a estudiantes y al personal investigador de las instituciones participantes tener conectividad Internet a través de su propio campus y cuando visitan otras instituciones participantes.
ENTIDADES IMPLICADAS
CIMUBISA
COLECTIVO OBJETIVO
Colectivo de estudiantes universitarios y personal investigador.
ENLACES RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> - http://www.eduroam.es/index.es.php - http://www.bilbao.net/cs/Satellite?cid=3000022983&pagename=Bilbaonet%2FPage%2FBIO_contenidoFinal&language=es

GOBIERNO ABIERTO

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Mapa de recursos por la conciliación.
BREVE DESCRIPCIÓN
Sitio web específico que el Ayuntamiento de Bilbao pone a disposición de su ciudadanía para promover una mayor participación de las mujeres en todos los ámbitos sociales, facilitando información sobre los recursos y posibilidades para la conciliación y la corresponsabilidad de mujeres y hombres en Bilbao.
ENTIDADES IMPLICADAS
Área de Igualdad, Cooperación y Ciudadanía, y Gabinete de Alcaldía del Ayuntamiento de Bilbao
COLECTIVO OBJETIVO
Personas mayores y menores con necesidades especiales y ciudadanía de Bilbao.
ENLACES RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> - http://www.bilbao.net/blogs/berdintasuna/ - http://www.bilbao.net/blogs/kontziliazioa/

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Impulso del proyecto Antirumores a través de las TIC.
BREVE DESCRIPCIÓN
El Ayuntamiento de Bilbao participa en el proyecto europeo “Antirumores” “Communication for integration – C4I”, liderado por el Consejo de Europa, cuyo objetivo es el fortalecimiento de redes de movilización social para contrarrestar los estereotipos negativos, los tópicos y los falsos rumores que circulan sobre la inmigración y la diversidad cultural, que pueden derivar en actitudes discriminatorias que dificultan la interacción y la convivencia de la sociedad. A través de las TIC se ha dado un nuevo impulso al proyecto, utilizando el sitio web municipal para acceder a vídeos, materiales y enlaces y ofrece la posibilidad de utilizar la aplicación Whatsapp para configurar agentes antirumores.
ENTIDADES IMPLICADAS
Área de Igualdad, Cooperación y Ciudadanía, y Gabinete de Alcaldía del Ayuntamiento de Bilbao.
COLECTIVO OBJETIVO
Ciudadanía de Bilbao.
ENLACES RELACIONADOS
http://www.bilbao.net/cs/Satellite?c=Page&cid=1279137009670&language=es&pageid=1279137009670&pagename=Bilbaonet%2FPage%2FBIO_Listado

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Plataforma GEU BLOK.
BREVE DESCRIPCIÓN
Plataforma web para sensibilizar a la juventud de Bilbao acerca de la violencia contra las mujeres para, así, contribuir a prevenirla e impulsar vidas más autónomas y libres. A través de esta plataforma se posibilita la interacción de la juventud a través de las redes sociales FACEBOOK, TWITTER, YOU TUBE para tratar sobre esta problemática.
ENTIDADES IMPLICADAS
Área de Igualdad, Cooperación y Ciudadanía, y Gabinete de Alcaldía del Ayuntamiento de Bilbao.
COLECTIVO OBJETIVO
Juventud de Bilbao.
ENLACES RELACIONADOS
http://www.bilbao.net/geubiok/

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Portal de Transparencia municipal de Bilbao.
BREVE DESCRIPCIÓN
<p>El Ayuntamiento de Bilbao pone a disposición de la ciudadanía el Portal de Transparencia Municipal, que recoge los principales indicadores sobre transparencia de acuerdo a la información recopilada por Transparencia Internacional en base a 80 indicadores. Se trata de un Portal web común para el conjunto del sector público enfocado a la ciudadanía, en el que el conjunto del Sector Público Municipal informa de su actividad y resultados, continuando con la línea estratégica sobre transparencia iniciada por el Ayuntamiento.</p> <p>El apartado Transparencia Municipal del sitio web del Ayuntamiento www.bilbao.net recoge actualmente la información sobre las Sociedades, Organismos y Entidades que forma el Sector Público institucional del Ayuntamiento de Bilbao.</p> <p>La información responde a los siguientes indicadores seleccionados a instancias de la organización independiente Transparencia Internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos básicos de los organismos descentralizados. - Relación de puestos de trabajo. - Presupuestos. - Retribución percibida por Altos Cargos. - Informes de Auditoría.
ENTIDADES IMPLICADAS
Área de Igualdad, Cooperación y Ciudadanía y Gabinete de Alcaldía del Ayuntamiento de Bilbao.
COLECTIVO OBJETIVO
Ciudadanía de Bilbao.
ENLACES RELACIONADOS
http://www.bilbao.net/transparenciamunicipal

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Portal de Transparencia de la Diputación Foral de Álava.
BREVE DESCRIPCIÓN
Actualmente se está diseñando una página de contenido a publicar en AlavaNet antes de que finalice el presente año 2014 para agrupar en un único directorio todos aquellos aspectos que, desde la perspectiva de la transparencia y como Administración pública al servicio de la ciudadanía, debemos facilitar a la opinión pública y, en particular, a los considerados en la determinación del Índice de Transparencia.
ENTIDADES IMPLICADAS
Diputación Foral de Álava.
COLECTIVO OBJETIVO
Ciudadanía del Territorio Histórico de Álava.

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Publicación de datos generados por la Diputación Foral de Álava.
BREVE DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - El Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos ha ordenado y ampliado la información Económico-Presupuestaria que se publicita en la web institucional AlavaNet, y actualmente ya está accesible en la solapa de “La Diputación” en la web institucional. - En OpenData, cabe destacar la iniciativa sectorial emprendida por el Servicio de Urbanismo para publicar la mayor parte de la voluminosa información que gestiona y que es de interés público.
ENTIDADES IMPLICADAS
<ul style="list-style-type: none"> - Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación Foral de Álava. - Servicio de Urbanismo.
COLECTIVO OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanía del Territorio Histórico de Álava. - Empresas y comunidad reutilizadora.
ENLACES RELACIONADOS
http://www.alava.net/cs/Satellite?c=Page&cid=1224011029942&language=es_ES&pagename=DiputacionAlava%2FPPage%2FDPA_SinContenido

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Proceso participativo en el Plan General de Ordenanza Urbana (PGOU).
BREVE DESCRIPCIÓN
Realización de un proceso de participación ciudadana con ayuda de las TIC. El Ayuntamiento de Bilbao ha realizado un proceso de participación ciudadana para revisar el PGOU con ayuda de las TIC. Además de los cauces de participación ciudadana ya constituidos por el Ayuntamiento, conocidos como Consejos Municipales, se ha incluido en el proceso a la ciudadanía de base a través de sesiones presenciales y de la cumplimentación de cuestionarios on-line alojados en el sitio web municipal.
ENTIDADES IMPLICADAS
Área de Participación y Distritos del Ayuntamiento de Bilbao.
COLECTIVO OBJETIVO
Ciudadanía de Bilbao.
ENLACES RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> - http://www.bilbao.net/cs/Satellite?c=Page&cid=1279126310361&language=es&pageid=1279126310361&pagename=Bilbaonet%2FPage%2FBIO_contenidoFinal - Diagnóstico participado: http://www.bilbao.net/cs/Satellite?c=Page&cid=1279132490725&language=es&pageid=1279132490725&pagename=Bilbaonet%2FPage%2FBIO_contenidoFinal
INDICADORES DE ACTIVIDAD
<ul style="list-style-type: none"> - Nº de personas participantes en foros web como “Ciudadanía no asociada”: 360 - Nº de personas participantes en las “Mesas Mixtas”: 360 - Nº de personas participantes en los “Consejos Municipales”: 166

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Proceso participativo en la elaboración del IV Plan de Igualdad.
BREVE DESCRIPCIÓN
El Ayuntamiento de Bilbao posibilitó a la ciudadanía participar en el proceso de elaboración del IV Plan de Igualdad a través de la cumplimentación de cuestionarios on-line previamente repartidos en los Consejos de Distrito, en el Consejo de Igualdad, y en las carpas a pie de calle en cada uno de los 8 distritos de Bilbao.
ENTIDADES IMPLICADAS
Área de Igualdad, Cooperación y Ciudadanía.
COLECTIVO OBJETIVO
Ciudadanía de Bilbao.
ENLACES RELACIONADOS
http://www.bilbao.net/cs/Satellite?c=Page&cid=1279131778097&language=es&pageid=1279131778097&pagename=Bilbaonet%2FPage%2FBIO_Listado
INDICADORES DE ACTIVIDAD
Nº de encuestas: 122 (81 vía web y 41 en papel entregadas en las carpas y desde el Área de Igualdad, Cooperación y Ciudadanía).

ACTUACIONES PARA LA REDUCCIÓN DE LAS BRECHAS DIGITALES

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Kaixo Sensei
BREVE DESCRIPCIÓN
<p>Esta iniciativa surge como respuesta al deseo de las personas mayores de contar y compartir sus historias, contrarrestando su habitual invisibilidad en la sociedad, especialmente en Internet. El proyecto tiene 2 ejes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Plataforma online en la cual los participantes en Kaixo Sensei podrán subir y compartir los contenidos creados por ellos mismos. – Talleres presenciales, donde los participantes aprenderán a utilizar las herramientas digitales para crear contenidos.
ENTIDADES IMPLICADAS
<ul style="list-style-type: none"> – KaixoSensei – DeustoPush (Universidad de Deusto)
COLECTIVO OBJETIVO
Personas mayores.
ENLACES RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> – https://kaixosensei.wordpress.com/ – http://www.euskadinnova.net/es/innovacion-social/noticias/kaixo-sensei-proyecto-para-personas-mayores/12431.aspx?utm_source=rss_feed&utm_medium=rss&utm_campaign=accesos_rss

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Escuela de empoderamiento de mujeres.
BREVE DESCRIPCIÓN
<p>La Escuela de Empoderamiento para Mujeres es un proyecto en red que pretende fomentar el empoderamiento de las mujeres, un proceso de concienciación, de aprendizaje y de adquisición de herramientas para la transformación social.</p> <p>El objetivo de la Escuela es fomentar la participación política y social de las mujeres, de forma que puedan influir en las políticas públicas.</p> <p>El proyecto cuenta con 3 líneas de actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fomento de la participación política y social de las mujeres mediante la elaboración de un programa formativo que ofrezca herramientas que la faciliten, y mediante la creación y consolidación de los cauces para esa participación (Consejos de Igualdad). – Intercambio y colaboración con mujeres de otras culturas. Dentro de esta línea de intervención se están desarrollando actividades y proyectos en colaboración con las áreas de Cooperación e Inmigración. – Análisis y sistematización del proceso para, en su caso, validar los instrumentos puestos en marcha para el fortalecimiento de la participación socio política de las mujeres.

ENTIDADES IMPLICADAS
<ul style="list-style-type: none"> - Ayuntamiento de Getxo. - Red de Escuelas de Empoderamiento de mujeres de Bizkaia.
COLECTIVO OBJETIVO
Mujeres residentes en Getxo.
ENLACES RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> - http://www.getxo.net/es/igualdad/programas/escuela-de-empoderamiento - http://www.getxo.net/DocsPublic/igualdad/castellano/Escuela_info_general.pdf

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Emakumeak Sarean
BREVE DESCRIPCIÓN
<p>Esta iniciativa, llamada a ser una de las columnas de la innovación social en Euskadi, trata de formar y capacitar a mujeres que participen en Asociaciones y Colectivos de Mujeres para dotarles de conocimientos en herramientas tecnológicas.</p> <p>La iniciativa comprende dos ámbitos formativos con talleres especialmente diseñados y sesiones de refuerzo y asesoramiento impartidos en la red de telecentros de KZgunea de forma gratuita. Se dividen en dos secciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación Digital personal: <ul style="list-style-type: none"> o Iniciando el camino de las tecnologías. o Aprovechando la e-administración. - Formación para la Acción: <ul style="list-style-type: none"> o Una web para mi asociación. o El Plan de Comunicación. o Las Redes Sociales.
ENTIDADES IMPLICADAS
<ul style="list-style-type: none"> - Emakunde (Instituto vasco de la mujer). - KZgunea
COLECTIVO OBJETIVO
Asociaciones y colectivos de mujeres de Euskadi.
ENLACES RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> - http://www.kzgunea.net/emakumeak-sarean

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Libro Blanco sobre la Discapacidad en Euskadi
BREVE DESCRIPCIÓN
<p>Este documento se ha desarrollado en cuatro fases. En primer lugar se realizó un análisis para definir el marco jurídico, teórico y científico de la discapacidad analizando las normativas existentes e identificando las tendencias de los diversos Sistemas de Protección Social en todos los ámbitos -internacional, europeo, estatal, foral y local.</p> <p>Este enfoque también parte del análisis de los nuevos marcos teóricos sobre la discapacidad y su repercusión en la articulación de los sistemas de intervención.</p> <p>El estudio recoge un análisis riguroso de la realidad de las personas con discapacidad de Euskadi recabando datos de los últimos estudios realizados contrastados con entrevistas en más de 30 entidades del movimiento asociativo de la discapacidad, así como en Administraciones públicas de las tres provincias y en otros agentes de interés.</p> <p>También se realizaron un total de 420 encuestas a personas con distintas discapacidades como base de este informe que define las necesidades más inmediatas de estas personas y los retos hacia los que debemos encaminarnos como sociedad para lograr su plena inclusión, entre los que se encuentra la inclusión digital.</p>
ENTIDADES IMPLICADAS
<ul style="list-style-type: none"> - Coordinadora vasca de representantes de personas con discapacidad. - Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco. - Fundación ONCE.
COLECTIVO OBJETIVO
Personas con discapacidad o diversidad funcional de Euskadi.
ENLACES RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> - http://www.edeka.es/fileadmin/edeka/documentos/BIBLIOTECA/LIBRO_BLANCO.pdf - http://www.elkartean.org/castellano/noticias-de-actualidad/edeka-presenta-el-libro-blanco-sobre-discapacidad-en-euskadi

MARCO ESTRATÉGICO TIC Y BRECHAS DIGITALES.

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Agenda Digital de Euskadi
BREVE DESCRIPCIÓN
<p>La Agenda Digital de Euskadi 2015, denominada AD@15, es el vigente plan interdepartamental, liderado por la Dirección de Innovación y Sociedad de la Información del Departamento de Industria, dirigido a impulsar y potenciar la Sociedad de la Información en Euskadi, con un horizonte temporal fijado en 2015</p> <p>Así, la Agenda Digital se convierte en un instrumento que proporciona el marco estratégico y presupuestario de un amplio paquete de medidas del conjunto de Departamentos del Gobierno Vasco para impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en Euskadi.</p>
ENTIDADES IMPLICADAS
Dirección de Innovación y Sociedad de la Información del Departamento de Industria del Gobierno de Euskadi.
COLECTIVO OBJETIVO
Toda la población de Euskadi, con especial foco en aquellos colectivos en riesgo de inclusión digital.
ENLACES RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> - http://www.innova.euskadi.net/v62-2002/es/contenidos/informacion/agenda_digital/es_agenda/agenda_ad.html

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Agendas Digitales Locales
BREVE DESCRIPCIÓN
<p>La importancia de las Administraciones Locales en el desarrollo de la sociedad es innegable. La capilaridad y la cercanía a la ciudadanía y al tejido empresarial que caracterizan a estas instituciones les confieren también un papel clave en la construcción de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Euskadi. El fortalecimiento de la cooperación de los municipios y territorios para construir un Sociedad de la Información al servicio de las personas y del desarrollo local contribuye asimismo al equilibrio y a la cohesión territorial.</p> <p>En el marco de la Agenda Digital de Euskadi 2015, se continúa apostando por esta fórmula como clave del desarrollo tecnológico y social de los diferentes Territorios Históricos de Euskadi a través de la figura de las Agendas Digitales Locales.</p>
ENTIDADES IMPLICADAS
Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno de Euskadi.
COLECTIVO OBJETIVO
Toda la población de Euskadi, con especial foco en aquellos colectivos en riesgo de inclusión digital.

ENLACES RELACIONADOS

- http://www.innova.euskadi.net/v62-20075/es/contenidos/informacion/agenda_digital/es_agenda/iniciativas_destacadas_agenda_local.html

COMPETENCIA DIGITAL.

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA

Proyecto IKANOS.

BREVE DESCRIPCIÓN

IKANOS es una iniciativa que tiene como meta fomentar la colaboración, así como compartir y difundir qué son competencias digitales y cómo pueden ser adquiridas.

IKANOS pretende contribuir al desarrollo de una sociedad competente, altamente participativa y corresponsable, usuaria de servicios digitales avanzados y de alto impacto y que mediante la palanca innovadora de las TIC incrementa su competitividad y mejora la calidad de vida de las personas y el bienestar colectivo.

Desarrollada por el Gobierno Vasco en el marco de despliegue de la Agenda Digital de Euskadi 2015, el objetivo principal de IKANOS es promover la difusión e impulsar la adopción en Euskadi del Marco Europeo de Competencias Digitales, nuevas formas de aprendizaje y sistemas de certificación.

El despliegue de la iniciativa IKANOS se organiza en base a cuatro áreas principales que interaccionan entre sí y que componen la siguiente estructura:

- e-SKILLS: Investigación y Desarrollo
- Learning: Adquisición de Competencias
- License: Evaluación, Acreditación y Certificación
- Spread: Difusión en la Sociedad

ENTIDADES IMPLICADAS

- Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno de Euskadi.
- Departamento de Empleo y Política Social.
- Departamento de Educación, Política lingüística y Cultura.
- Grupo SPRI.
- GAIA.
- Tecnalia.

COLECTIVO OBJETIVO

Personas en general y organismos (especialmente empresas) de Euskadi.

ENLACES RELACIONADOS

- <http://ikanos.blog.euskadi.net/>

TIC Y JUVENTUD.

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA

Las TIC en la atención a la sexualidad de las personas jóvenes: realidades y posibilidades

BREVE DESCRIPCIÓN

Llevar una visión positiva y respetuosa de la sexualidad a las aulas, analizar el uso de las redes sociales en este ámbito y dotar a los agentes educativos de herramientas y recursos para tratar el tema de la identidad sexual desde una perspectiva integradora. Éstos son sólo algunos de los retos que plantea el curso que organiza el Observatorio Vasco de la Juventud. Como resumen en su portal, el "objetivo general es contribuir a que los y las agentes socializadores continúen atendiendo las relaciones de buen trato entre las chicas y chicos jóvenes desde su cultivo, teniendo en cuenta los nuevos canales de comunicación y de relación que utilizan las personas jóvenes actualmente".

Partiendo de la importancia de educar, atender y apoyar la sexualidad de los jóvenes, la formación apuesta por un modelo combinado de teoría y práctica, en las que también hay espacio para el debate, el trabajo grupal y la reflexión de contenidos.

ENTIDADES IMPLICADAS

Observatorio Vasco de la Juventud

COLECTIVO OBJETIVO

Personas que trabajen o colaboren con jóvenes, tanto en entidades, asociaciones, voluntariados, administraciones públicas, empresas o centros educativos.

ENLACES RELACIONADOS

- <http://www.gazteaukera.euskadi.net/noticia/2014/curso-las-tics-en-la-atencion-a-la-sexualidad-de-las-personas-jovenes-realidades-y-posibilidades/r58-7657/es/>
- http://www.euskadinnova.net/es/innovacion-social/noticias/observatorio-vasco-juventud-lanza-curso-sobre-educacion-sexual/12466.aspx?utm_source=rss_feed&utm_medium=rss&utm_campaign=acceso_s_rss

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
FLL Euskadi.
BREVE DESCRIPCIÓN
FIRST LEGO® League es un torneo internacional con formato de evento deportivo para el fomento de las vocaciones científico-tecnológicas, el espíritu creativo y la innovación entre escolares de 10 a 16 años. La finalidad es educar divirtiendo a través de la elaboración de un proyecto científico, el diseño y programación del robot Lego Mindstorm y la demostración de los valores FLL (trabajo en equipo, cooperación, innovación, inclusión, etc.). Todo ello bajo el marco de un reto global o desafío cuyo alcance afecta a toda la humanidad.
ENTIDADES IMPLICADAS
Innobasque (Agencia Vasca de la Innovación)
COLECTIVO OBJETIVO
Escolares de 10 a 16 años.
ENLACES RELACIONADOS
– http://www.innobasque.com/home.aspx?tabid=891

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
Guía de mi primer Smartphone.
BREVE DESCRIPCIÓN
Publicación dirigida a padres y madres que recoge buenas prácticas para un uso seguro y responsable de los móviles con conexión a Internet. La guía incluye datos sobre el uso de smartphones y tablets entre el público joven, así como claves para evitar las principales amenazas y herramientas de supervisión. Entre las normas que recoge la guía destaca la importancia de educar a los menores para que no compartan datos personales ni imágenes donde aparezca su rostro en espacios públicos de Internet, conozcan y gestionen las opciones de privacidad de las redes sociales que utilizan y sean conscientes de la importancia de proteger su reputación online. La publicación cuenta con un capítulo dedicado a las tablets, que se están extendiendo entre la población menor y que muchas veces son consideradas como un juguete cuando no lo son. En este apartado se explican 10 recomendaciones clave para evitar el uso excesivo de estos dispositivos y controlar las aplicaciones que se instalan.
ENTIDADES IMPLICADAS
– Asociación Internet-Euskadi. – Agencia vasca de Protección de Datos.
COLECTIVO OBJETIVO
Padres y madres de jóvenes de Euskadi
ENLACES RELACIONADOS
– http://www.interneteuskadi.org/es/menu,actualidad/noticia,guia-mi-primer-smartphone.-buenas-practicas – https://ieuskadi.files.wordpress.com/2014/07/primer-smartphone-buenas-prc3a1cticas.pdf

DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA
EMENTIC.NET: Centro de Internet Segura y Educación.
BREVE DESCRIPCIÓN
<p>Es el nuevo centro vasco de Internet Segura y Educación. Creado e impulsado por SUSPERGINTZA ELKARTEA y sustentado sobre 6 pilares:</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-confianza. - Privacidad. - Seguridad. - Oportunidad. - Prevención. - Aprendizaje. <p>EMENTIC se convierte en un centro diferenciado, reconocido y dirigido para los agentes implicados alrededor del colectivo de Infancia, Adolescencia y Juventud en el uso de las TIC. Este Centro de Internet Segura lleva a cabo: Talleres, Materiales didácticos, Intervención Social, Laboratorios de Aprendizaje, Atención, Asistencia, Protocolos, Líneas de actuación, Difusión, Promoción, Campañas, Guías, Vídeos, Blogs, Webs.</p>
ENTIDADES IMPLICADAS
Suspergintza Elkartea.
COLECTIVO OBJETIVO
Agentes implicados alrededor del colectivo de Infancia, Adolescencia y Juventud en el uso de las TIC.
ENLACES RELACIONADOS
- http://ementic.weebly.com/

Recomendaciones del Informe Extraordinario (2012)

A continuación se muestra un breve resumen de todas las recomendaciones que el Ararteko presentó a las administraciones públicas vascas en el [Informe Extraordinario sobre e-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi](#).

Dichas recomendaciones han sido objeto de estudio y análisis en el presente informe, mostrándose a continuación, un resumen de la versión extendida publicada en el año 2012 para favorecer su consulta sin necesidad de volver a consultar el documento original.

Dichas recomendaciones se presentan clasificadas en dos grandes bloques temáticos:



RECOMENDACIONES PARA EL FOMENTO DE LA E-INCLUSIÓN

1. IMPULSO DE LA CREACIÓN DE AGENDAS LOCALES:

- La apertura de un **proceso participativo** en el que todas las partes involucradas (Gobierno, empresas, ciudadanía y tercer sector) puedan aportar su visión sobre la implementación de estas Agendas Digitales Locales y facilitar la identificación de prioridades y necesidades sociales que deben ser contempladas en cada uno de los grandes ejes de las Agendas.
- Un ejercicio de **transparencia en la gestión** de estas Agendas Digitales, facilitando la devolución de información a la ciudadanía respecto a:
 - Objetivo escenario (cuantificación de los logros que se desean alcanzar en el periodo de vigencia del programa Agenda Digital.
 - Actuaciones ejecutadas en el marco de dichas Agendas Digitales.
 - Impacto de cada una de las acciones ejecutadas.
 - Nivel de logro de los objetivos de las Agendas Digitales Locales.
 - Evaluación de impacto de las Agendas Digitales Locales (cómo están afectando al desarrollo territorial, a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía y el bienestar social...)

2. IMPULSAR EL ACCESO A INTERNET COMO UN DERECHO FUNDAMENTAL.

- Puesta en marcha de un bono social TIC que garantice el acceso a equipamiento TIC y conectividad a aquellas personas que cumplan una serie de requisitos como, por ejemplo: familias en las que todos sus miembros se encuentran en situación de desempleo, personas mayores con prestaciones mínimas, personas y familias de rentas bajas, etc. Este bono social que se propone, no solo debería cubrir el acceso o compra de equipamiento, sino que también debería contemplar la reducción del coste de las facturas de servicio (ejemplo: servicio de conexión a Internet) a través de convenios con operadores.

3. ACCIONES INNOVADORAS Y COLABORATIVAS PARA LA REDUCCIÓN DE LAS BRECHAS DIGITALES:

- Dotar de **visibilidad, a través del Observatorio de Innovación Euskadi Innova, a la innovación oculta que subyace detrás de las buenas prácticas** que están siendo ejecutadas actualmente en Euskadi en materia de e-inclusión, especialmente aquellas que tengan una clara orientación al empoderamiento de la ciudadanía y el trabajo con colectivos desfavorecidos socialmente. Es importante que exista una categoría con entidad propia, relacionada con las TIC y el bienestar y la promoción social, y no limitar la visibilidad a la publicación de noticias de actualidad etiquetadas bajo estos temas o ámbitos de actuación.

- **Celebración de convocatorias/concursos de prácticas innovadoras en materia de e-inclusión e inclusión social a través del uso de las TIC.** Este tipo de concursos podrían admitir variables como:
 - Premiar las mejores prácticas identificadas a través de la tarea de monitorización y seguimiento propuesta en el punto anterior. Identificar y consensuar aspectos prioritarios de la e-inclusión o la inclusión social a través de las TIC y abrir un periodo de presentación de proyectos (destinado a ciudadanía, tercer sector) sobre cómo abordar dicha realidad, apoyando desde el Gobierno Vasco a la financiación de dichos proyectos.

4. TRANSFORMAR ACTITUDES:

- Poniendo en marcha acciones de difusión y sensibilización, trasladando conocimientos y experiencias a la población que actualmente es ajena o rechaza las TIC.
- Acciones recomendadas:
 - Realización de sesiones de difusión en centros de personas mayores.
 - Celebración de sesiones de difusión y acciones formativas destinadas a tejido asociativo especializadas en el uso de las TIC y la aplicación de las TIC, como herramienta de apoyo para el empoderamiento ciudadano, el bienestar y la promoción social. Puesta a disposición de la ciudadanía de espacios físicos que actúen a modo de “centros demostradores TIC”, donde las personas, asociaciones, etc. puedan acudir a conocer, tocar y probar las TIC y conocer posibles aplicaciones reales y de impacto en su calidad de vida o que potencien los diferentes ámbitos de su día a día.

5. TIC Y APRENDIZAJE A LO LARGO DE LA VIDA:

- **Hacer transversales las TIC en las programaciones y diseños curriculares de los programas de aprendizaje** a lo largo de la vida enmarcados en el Proyecto Ley de Aprendizaje a lo largo de la vida del Gobierno Vasco:
 - Programas para la obtención de las competencias básicas y de la titulación académica correspondiente a la enseñanza básica.
 - Programas para la obtención de los títulos y certificados de formación profesional.
 - Programas destinados a la preparación del acceso a la oferta de formación profesional.
 - Programas destinados a la preparación del acceso a las enseñanzas universitarias.
 - Programas de cualificación y recualificación profesional.
 - Programas de capacitación básica en el uso de las TIC.
 - Programas dirigidos a promover la competencia en las lenguas oficiales de la CAPV y en otras lenguas.
 - Otros programas que contribuyan al desarrollo de las personas, a su especialización y actualización tecnológica y personal, a su formación cultural, científica y humanística, a la formación de personas mayores

y al fomento de ocio activo, así como a favorecer la participación social y ciudadana.

- La **formación a lo largo de la vida ofertada por las universidades**, debería incluir títulos propios, diplomas de especialización, títulos de experto o de especialista, cursos de extensión universitaria, etc., orientados a nuevos perfiles relacionados con la e-inclusión y la e-participación como:
 - Experto en e-inclusión y e-participación.
 - Diseño web inclusivo.
 - Diseño de plataformas de participación ciudadana.
 - Agente dinamizador para la e-inclusión.
 - ...etc.
- **Revisión de los mecanismos de reconocimiento de los aprendizajes en materia TIC** obtenidos por medio de la experiencia laboral, a través de mecanismos no formales o informales, mediante un dispositivo de reconocimiento, evaluación y acreditación de competencias TIC avanzado. Actualmente existe la *certificación IT-Txartela*, si bien esta se reduce al manejo de herramientas como sistemas operativos, paquetes ofimáticos, correo electrónico, manejo básico y avanzado de Internet, y uso de otras herramientas. Esta certificación resulta de utilidad a la hora de acceder, por ejemplo, a un puesto de trabajo (tanto público como privado), ya que acredita nuestros conocimientos TIC de forma precisa y estandarizada, pero no abarca esas otras habilidades, destrezas, que hoy en día se exigen asociadas a las competencias básicas requeridas para determinados puestos de trabajo y que, en ocasiones, son adquiridas en la práctica desempeñada en el ámbito laboral, o de forma totalmente informal, pero que deben ser reconocidas. Ejemplo: gestión de redes sociales, generación de contenidos digitales, curación de contenidos, etc.

6. DEFINICIÓN DE UN MARCO ESTRATÉGICO SOBRE LAS COMPETENCIAS DIGITALES:

El marco estratégico de competencias digitales para la ciudadanía de la sociedad del conocimiento, junto con el mapa de competencias digitales, deberán ir acompañados de utilidades y recursos, que faciliten su comprensión y la aplicación al día a día por parte de la ciudadanía a través de herramientas que permitan autoevaluar el conocimiento de las TIC aplicado a un contexto laboral. Ambas propuestas (Estrategia, competencias digitales y mapa de competencias como respuesta a los grandes retos de la sociedad del conocimiento) deberán elaborarse desde la colaboración interna de la Administración (entre los diferentes departamentos), y también externa, con el resto de agentes, entidades, organizaciones y ciudadanía de Euskadi. Para ello, se recomienda la puesta en marcha de un proceso participativo en el que se favorezca el uso de las TIC.

7. MEJORAR LA VISIBILIDAD DE TODOS LOS INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS DE LA INICIATIVA PÚBLICA, PRIVADA Y DEL TERCER SECTOR VINCULADAS A LA MITIGACIÓN DE LAS BRECHAS DIGITALES.

- El **impulso de redes de trabajo** y compartición de recursos.
- **Elaboración de un mapa de infraestructuras y servicios** para facilitar a la ciudadanía la identificación de dónde poder acudir para adquirir competencias TIC, qué servicios garantizan por ejemplo la atención en múltiples idiomas, la disponibilidad o no de equipos con adaptaciones para personas con discapacidad, etc.
- **La publicación de los datos de este mapa de infraestructuras en el catálogo de datos** de la iniciativa Open Data de Euskadi, permitiendo así la disponibilidad de dichos datos en formatos abiertos y reutilizables.

Realización de campañas de fomento de uso de estos datos (mapa de infraestructuras), una vez publicados, para la realización de aplicaciones móviles, visualizaciones, etc., que faciliten su consulta por parte de la ciudadanía.

8. INNOVACIÓN EN LOS PROCESOS DE ADQUISICIÓN DE LA COMPETENCIA DIGITAL:

- **Diversificación de los usos de las TIC.** No todas las personas necesitan las mismas herramientas TIC. No todas estas herramientas TIC conectan con los círculos de motivación e interés de los diferentes colectivos, como por ejemplo sucede con las personas mayores. Es mucho más complicado acercar las TIC a este colectivo si les obligamos a sentarse en una silla frente a una pantalla y un PC para aprender a abrir carpetas, realizar búsquedas a través de un navegador convencional, etc., que si les acercamos a través de aspectos como la salud, la seguridad...
- **Espacios y tiempos:** el formato de clase tradicional, con una hora de duración, alumnado sentado frente a la persona que imparte el curso, etc., funciona con determinadas franjas de edad, niveles de estudio, etc. En cambio, hay bastantes personas que han desarrollado cierto rechazo a estas estructuras formales y rígidas del aprendizaje. Adquisición de competencias TIC, creatividad, diversión, bienestar, calidad de vida, deben ir mucho más ligadas. Y no sólo cuando se trabaja con los más pequeños, sino también (y especialmente) con el resto de grupos de edad.
- **Formación a la carta.** Cada persona en cada momento de su vida o situación personal/profesional, etc. demanda una determinada formación. Hay que abrir los programas formativos a la “oferta bajo demanda” (participación de los futuros destinatarios en los planes formativos relacionados con la adquisición de competencias TIC).
- **Multicanalidad:** Es importante atender el aumento de personas usuarias de dispositivos móviles y pensar en formación y aplicaciones para tablets, SmartPhone y dispositivos similares.

9. INTENSIFICAR LA REALIZACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS SOBRE COMPETENCIAS DIGITALES VINCULADAS A LA INCLUSIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL.

- **La necesaria colaboración entre las diferentes organizaciones, asociaciones...** que trabajan con dichos colectivos y grupos sociales para el aprovechamiento de sinergias y recursos, promoviendo acciones de abajo a arriba, en las que las administraciones públicas garanticen la provisión de recursos que hagan viables este tipo de acciones.
- **También se requiere la formación de formadores.** Las personas que imparten este tipo de acciones formativas deben tener amplios conocimientos sobre las TIC, pero también y especialmente sobre bienestar, servicios sociales, así como sobre la red de intervención social de Euskadi. En este sentido, se requiere la puesta en marcha de acciones formativas monográficas para formadores TIC de servicios públicos del Gobierno de Euskadi en el que se trabajen conocimientos sobre los servicios de garantía social y la aplicación especializada de las TIC orientadas a la mitigación de las brechas sociales.
- **La formación en TIC deberá intentar atender a la diversidad.** Un ejemplo muy claro al respecto es el de la diversidad lingüística, ya que si no es contemplada, puede suponer de entrada una barrera que aleje a muchos (población inmigrante, personas refugiadas...) de estas actuaciones. La existencia de portales públicos en la que se dispone de información pública de interés para personas inmigrantes, por ejemplo, pierde parte importante de su funcionalidad si sólo está disponible en Euskera y Español. Se recomienda la revisión de los portales públicos en los que se contenga información relevante para este tipo de colectivos, tratando de hacer accesibles dichos contenidos en otras lenguas más comúnmente manejadas por la población inmigrante de Euskadi (especialmente por aquellas personas que acaban de llegar y aún no han podido aprender el Euskera o el Español).
- **Se deben garantizar los recursos económicos, materiales y organizacionales** para que las asociaciones y entidades que trabajan directamente con estos colectivos puedan tener acceso a los recursos necesarios. Esto no significa duplicar espacios, equipamientos de los locales de las asociaciones, etc. La sugerencia se orienta más bien hacia un trabajo de mapeo, identificación de necesidades y recursos existentes, y la puesta en marcha por parte del Gobierno Vasco de las herramientas necesarias para permitir un correcto aprovechamiento y la disponibilidad de recursos (tanto a nivel de equipamiento, como de personal especializado en TIC y diversidad). Entre las posibles herramientas, se propone la realización de un mapa de necesidades de las asociaciones y entidades que trabajan con estos colectivos.

10. ACERCAMIENTO DE LA E-ADMINISTRACIÓN A COLECTIVOS EN RIESGO O QUE EXPERIMENTAN BRECHAS DIGITALES.

- **Accesibilidad y Usabilidad** de los servicios, con especial atención a la disposición de los contenidos, la opción de poder traducir el contenido de las fichas de servicio a otros idiomas y canales disponibles para dar soporte online

a las personas usuarias, en caso de dudas o de desconocimiento sobre cómo continuar.

- **Traducción, interpretación y simplificación del lenguaje administrativo** (necesario desde el punto de vista de gestión, pero susceptible de ser más cercano y llano de cara a las personas usuarias)
- **Ampliación del catálogo de servicios** (especialmente los relacionados con familias, asuntos sociales y personas en riesgo de exclusión social).

11. CREACIÓN DE NUEVOS PERFILES ORIENTADOS A LA E-INCLUSIÓN:

- **Potenciar la aparición de nuevos perfiles** dedicados a la e-inclusión mediante la formación de activistas digitales que, a su vez, trabajen en comunidad para promover la inclusión digital y estimular el uso de las TIC con la ayuda del voluntariado. Este voluntariado podría estar formado por personas desempleadas y personal cedido por los programas de responsabilidad social corporativa de las empresas de Euskadi (especialmente aquellas de base tecnológica), con disponibilidad de invertir 2 o 3 horas semanales en acercar las TIC a aquellos colectivos que más lejos se encuentran de ellas (personas residentes en núcleos rurales, minorías étnicas, personas mayores, etc.).

Estos nuevos perfiles no deben ser interpretados como una alternativa a los recursos ya existentes actualmente, sino como un complemento que añade mayor capilaridad y posibilidad de vincular las TIC a las necesidades reales del contexto y de las personas beneficiarias.

12. ACERCAMIENTO DE LAS TIC A LAS PERSONAS MAYORES:

- Facilitar el acceso a nuevos aprendizajes relacionados con el envejecimiento activo y las TIC, a través de cursos y acciones formativas regladas y no regladas, escuelas de la experiencia, etc.
- El fomento de **actuaciones intergeneracionales** en las que mayores y jóvenes compartan el proceso de aprendizaje de las TIC mediante el intercambio de conocimientos y experiencias.
- El **aprovechamiento de tecnologías emergentes** como tablets, SmartPhone de última generación, consolas que permiten la interacción a través del movimiento, etc. para vencer el rechazo y la resistencia hacia lo “digital” por criterios como la dificultad, el miedo a estropear algo, etc., y su incorporación al ámbito doméstico.
- **Realización de proyectos que permitan la visibilidad** de lo que se está trabajando actualmente y que fomente el trabajo colaborativo y los usos avanzados de las TIC por las personas mayores.
- **Creación de contenidos digitales y espacios en la Red** destinados específicamente a las personas mayores.

13. FOMENTAR LA AUTONOMÍA PERSONAL DE LAS PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL Y PERSONAS DEPENDIENTES A TRAVÉS DE LAS TIC.

- **Promover espacios de reflexión y análisis** entre las empresas, el tejido asociativo y las personas con diversidad funcional y personas en situación de

dependencia, conocedores de las necesidades específicas de los diferentes colectivos.

- **Lograr que las innovaciones resultantes de estos procesos de I+D+i sean apoyados en su transición hacia el mercado** y lleguen a la población beneficiaria. Para ello, se propone apoyar a estos colectivos en la adquisición de dispositivos, infraestructuras tecnológicas, etc., a través de ayudas económicas que faciliten su autonomía y la configuración de espacios asistidos inteligentes en sus propios hogares.
- **Estimular al sector TIC de Euskadi** a través de incentivos, acciones de sensibilización, difusión sobre las oportunidades de negocio, etc., para la especialización y desarrollo de herramientas, aplicaciones, etc., destinadas a las personas con diversidad funcional que faciliten el cumplimiento de su derecho a la igualdad en el acceso a la Sociedad de la Información.
- **Mayores incentivos fiscales**, destinados a las actividades empresariales o sociales, para la inversión en I+D+i, que contemple la búsqueda de alternativas en el caso de la inversión empresarial no tenga un retorno fiscal a corto plazo. Este tipo de ayudas, no sólo supone un impulso a la actividad innovadora por parte del tejido empresarial, sino que también ayuda a paliar el descenso del presupuesto que las administraciones públicas dedican a este fin en época de crisis).
- Elaboración de catálogos de productos TIC accesibles en Euskadi, al igual que existen otras guías o catálogos de recursos en el caso de las ayudas técnicas y prestaciones para personas con discapacidad. Dicho catálogo debería ofrecer información por áreas temáticas, palabras clave, distribuidor/es, existencia de ayudas que permitan beneficiarse de descuentos o exención de pago en su adquisición, etc.

14. INTENSIFICAR LA CAPACITACIÓN TIC EN LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN OCUPACIONAL.

- La **incorporación de formación en el uso de herramientas TIC** (adaptada a las diferentes necesidades de los sectores productivos y del alumnado) en todas las acciones formativas orientadas a la inserción en el mercado laboral de las personas desempleadas (de forma transversal a todas las áreas formativas).
- Asimismo, se recomienda **incrementar la oferta de formación en materia TIC y perfiles profesionales TIC para desempleados**, especialmente las destinadas para personas desempleadas con algún tipo de diversidad funcional.

15. FOMENTO DE UN USO SEGURO DE INTERNET DESDE UNA VISIÓN GLOBAL E INTEGRADORA:

- Creación de un portal (espacio) de referencia sobre el uso seguro de Internet. La finalidad de este sistema de “ventanilla única” es poder ofrecer en un mismo portal contenidos adecuados para las y los menores, actividades y materiales de difusión y sensibilización sobre el uso seguro, contenidos destinados a familia y profesorado, un lugar donde denunciar contenidos inapropiados para menores y posibles situaciones de peligro relacionadas con el uso de las TIC, etc.

- Desarrollar una estrategia para la promoción del uso seguro y responsable de las TIC por parte de menores y adolescentes de Euskadi.
- Fomentar la generación de contenidos innovadores dirigidos a menores, que permitan aprovechar plenamente las TIC en entornos seguros.
Impulsar la integración del uso seguro y responsable de las TIC al diseño curricular del sistema educativo vasco.

16. TRABAJAR LA FORMACIÓN EN MATERIA TIC CON LA POBLACIÓN MENOR Y LA JUVENTUD ASOCIADA A VALORES DE SOLIDARIDAD, COMPROMISO, CREATIVIDAD E IGUALDAD.

- Aprovechar la cercanía de esta comunidad (menores y jóvenes) con la tecnología para desarrollar iniciativas que incidan en:
 - Nuevos usos de las TIC vinculados a la creatividad, la promoción de la cultura científica, innovadora y emprendedora.
 - TIC y compromiso social, el uso innovador de las TIC para la consecución de objetivos comunes y que reviertan en el beneficio de la comunidad, país, sociedad...
 - Las TIC como ámbito desde el que trabajar la igualdad entre mujeres y hombres.

17. PONER EL FOCO EN AQUELLOS JÓVENES Y MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL.

- Se recomienda abordar las acciones con estos colectivos, a través de planteamientos novedosos que favorezcan el aprovechamiento de la creatividad de estos menores y jóvenes a través del uso de las TIC, y que estén vinculados al desarrollo de habilidades y actitudes que incidan directamente en su calidad de vida (salud, empleo, formación...).

18. INTENSIFICAR LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES SOBRE ACTITUDES Y USOS DE LAS TIC (BARRERAS, INHIBIDORES, MOTIVADORES...).

- Permitiendo así completar el conocimiento actual sobre las brechas digitales, sus actores, las causas, y tener mimbres más sólidos para la construcción de líneas de trabajo destinadas a abordar dichas brechas.

19. CREAR E INCORPORAR NUEVOS INDICADORES Y DAR VISIBILIDAD A COLECTIVOS EN LAS ESTADÍSTICAS OFICIALES SOBRE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

- Dichos indicadores deberán ir encaminados a obtener información más amplia sobre la brecha de apropiación y participación a través de las TIC. Asimismo, si queremos estudiar con profundidad las brechas digitales, desde la perspectiva de sus causas, pero también desde la de aquellas personas que las viven, se hace necesario comenzar a incorporar a los trabajos de investigación a todos los colectivos que se ven afectados por estas brechas. La ausencia de las personas con diversidad funcional, personas inmigrantes, minorías étnicas... impide que se pueda realizar un estudio exhaustivo sobre la realidad, realizar análisis evolutivos, o incluso poder analizar el impacto que provocan las

acciones que se están llevando a cabo actualmente para suavizar las brechas digitales con estos colectivos.

20. PROTOCOLO PARA LA REORDENACIÓN DE COMPETENCIAS Y SERVICIOS DUPLICADOS.

- Elaboración de un protocolo para coordinar responsabilidades, compartir recursos y evitar duplicidades en la gestión de los recursos públicos y privados orientados a la inclusión social y a la e-inclusión.

La redacción y consenso de este protocolo facilitaría la identificación del mapa de servicios de Euskadi orientados a la reducción de las brechas sociales y digitales, así como a incrementar la eficiencia de las inversiones públicas y privadas en este ámbito mediante el establecimiento de sinergias que pueden ser plasmadas en convenios de colaboración y la creación de redes de acción.

El proceso de creación (análisis, consenso, definición estratégica, metodología, etc.) debe ser participativo, estando invitadas a participar todas las partes interesadas (organismos públicos y privados, tercer sector, activistas, etc.).

21. GARANTÍA DE IGUALDAD EN LA FUNCIÓN PÚBLICA:

- **Compromiso formal por parte de las administraciones** de garantizar la disponibilidad de hardware y software (especialmente) accesible de origen y usable en el trabajo administrativo, favoreciendo así la accesibilidad del puesto de trabajo para que las personas ciegas o deficientes visuales, por ejemplo, puedan acceder y desempeñar su puesto de trabajo en igualdad de condiciones que el resto de trabajadores.

22. GARANTÍA DE ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD DE LOS PORTALES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS VASCAS.

- En aras de facilitar la accesibilidad a los contenidos de los portales públicos de las administraciones públicas de Euskadi, se recomienda que, al igual que los portales de la Administración del Estado www.060.es, o el del IMSERSO, se incorpore un sistema que permita escuchar los contenidos de la web. Este recurso de navegación con texto leído o audio navegación, resulta especialmente útil, tal y como nos señalan desde la ONCE, ya que permite salvar barreras como la no siempre correcta disposición de los contenidos y menús, y mitiga la necesidad de utilizar herramientas y utilidades extras que incrementan las barreras de acceso y exigen la adquisición de dichas herramientas, aprender a usarlas, etc.

RECOMENDACIONES PARA EL IMPULSO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

23. PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UNA NORMA CON RANGO DE LEY QUE RECONOZCA Y REGULE EL DERECHO DE LA CIUDADANÍA A PARTICIPAR EN LOS ASUNTOS PÚBLICOS DE EUSKADI A TRAVÉS DE LAS TIC.

- Elaboración de una norma con rango de Ley que regule el derecho a la participación de la ciudadanía en Euskadi debería establecer el marco para la participación que garantice los derechos subjetivos de la ciudadanía, tanto de forma individual como colectiva, contemplando la inclusión de las TIC como herramientas facilitadoras de nuevos canales y mecanismos en los procesos participativos. En este sentido, el reciente [Anteproyecto de Ley de Transparencia y Buen Gobierno de Euskadi](#), en su título IV dedicado a la participación ciudadana, especifica en su artículo 26 que *“se autoriza a la Administración General de CAE a dictar aquellas normas reglamentarias necesarias para **establecer los instrumentos destinados a legitimar, encauzar y estructurar la participación ciudadana**”*.

24. DOCUMENTO ESTRATÉGICO SOBRE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EUSKADI.

- Presencia en otros planes estratégicos de forma transversal, garantizando la presencia de la participación ciudadana en los grandes marcos estratégicos para el desarrollo económico y social de Euskadi (planes de ciencia, tecnología e innovación, Agenda Digital Euskadi, Agendas Digitales Locales, etc.). Inclusión digital, innovación, son ámbitos plenamente vinculados a la participación ciudadana, por lo que ésta debe ocupar un lugar relevante en las definiciones estratégicas en estos campos.
- Mediante la elaboración de un Plan Director de Participación ciudadana de Euskadi, en el que el Gobierno Vasco pueda dotarse de una planificación que le permita establecer objetivos, métodos, canales, mecanismos, establecer prioridades y compromisos ligados a un periodo de ejecución, etc. Este Plan Director deberá tener como principales objetivos:
 - Definir el modelo de participación ciudadana del Gobierno de Euskadi, definiendo con claridad el alcance de dicha participación (¿en qué ámbitos se va a contar con la participación ciudadana? ¿en cuáles no? ¿cuál será la finalidad de esta participación? ¿cómo se va a integrar en la toma de decisiones?...
 - Definir el sistema de participación que permitirá llevar a cabo el modelo de participación (cauces, metodología...)
 - Identificar las líneas estratégicas que han de seguirse para poder alcanzar el modelo de participación con el sistema participativo definido. Dichas líneas permiten agrupar focos de acción en torno a prioridades, concretar el plano estrictamente estratégico en objetivos más operativos y medidas de acción.

- Diseñar los flujos internos y los recursos que son necesarios en la Administración para poder dar respuesta a las propuestas que nacen desde el plano estratégico (recursos materiales, humanos, competencias necesarias, responsabilidades, colaboración interdepartamentales, etc.)
- Definir un sistema de evaluación con indicadores que permitan hacer la comparación entre los escenario objetivo y actual, y realizar una monitorización sobre la participación ciudadana en Euskadi.
- Asegurando la participación ciudadana y de los principales actores sociales de Euskadi (organizaciones, entidades, tejido asociativo...) en la elaboración del Plan Director.

25. FOMENTAR LA TRANSICIÓN HACIA UN MODELO DE CORRESPONSABILIDAD INFORMADA A TRAVÉS DE GARANTÍA DE UNA INFORMACIÓN NETURAL, OBJETIVA Y DE CALIDAD.

- Se recomienda la puesta en marcha de actuaciones innovadoras que descentralicen la gestión de la información relativa al Gobierno Vasco, permitiendo que la ciudadanía participe activamente en la selección de los focos de interés, las fuentes a utilizar, o incluso el lenguaje y las formas con las que se comunica dicha información.

26. PROMOVER LA APROBACIÓN POR PARTE DE LOS AYUNTAMIENTOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO DE REGLAMENTOS QUE REGULEN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LAS TIC.

- **Compromiso de financiación** de la Administración General de la CAPV, para garantizar la disponibilidad de recursos en todos los Ayuntamientos y emprender la definición de estos reglamentos.
- Asegurar que dichos reglamentos de participación serán elaborados con el **asesoramiento y el acompañamiento** de *EUDEL* (con amplio conocimiento en la definición estratégica de mecanismos para la participación ciudadana) y la participación ciudadana, especialmente en aquellos casos en los que la elaboración de dichos reglamentos sea contratada a terceros.
- La elaboración de un documento conjunto (**declaración de compromiso**) por parte de los Ayuntamientos en la que se comprometan a incrementar la participación ciudadana en sus municipios, detallando los principales desafíos, compromisos, y decálogo de principios para el trabajo conjunto en futuras iniciativas, fomentando así la colaboración entre diferentes Municipios.

27. FOMENTAR LA CULTURA PARTICIPATIVA ENTRE LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE SU PARTICIPACIÓN EN LA FORMULACIÓN DE LAS POLÍTICAS DEL GOBIERNO VASCO.

- **Identificar los agentes** cuya intervención hay que garantizar en la formulación de las diferentes políticas y hacer dicha información pública, vinculada a la información pública que hacen las administraciones públicas vascas sobre las políticas públicas que están siendo desarrolladas o que se encuentran planificadas y pendientes de definición. En este aspecto, se recomienda profundizar en:

- ¿Quiénes son los ámbitos implicados? (ciudadanía, asociaciones...)
 - Valoración de la capacidad y disposición de los diferentes agentes de cara a la participación en la formulación de políticas públicas.
 - Definir los mecanismos que garanticen la representación de minorías cuyas aportaciones son igualmente importantes y, por tanto, deben ser recogidas y valoradas.
- **Definir la representatividad** de los agentes intervinientes.
 - **Hacer transparente los mecanismos** que van a ser seguidos para la incorporación de las aportaciones en la participación ciudadana durante la formulación de las políticas públicas.
 - Especificar igualmente los **canales** que se van a seguir, en cada caso, para comunicar qué aportaciones no han sido consideradas, las motivaciones de los poderes públicos para no considerarlas, y la trazabilidad que va a seguir esa aportación (¿queda en una base de aportaciones para futuros procesos participativos? ¿desaparece?)
 - Garantizar que la participación ciudadana en la definición de las políticas públicas se pueda hacer **tanto de forma presencial, como a través de las TIC**, desarrollando una metodología que deberá darse a conocer, los mecanismos necesarios para dicha participación, así como el calendario de ejecución en el que se especifique claramente las fases del proceso de participación, los objetivos esperados en cada fase, quiénes son los agentes invitados a participar...etc.
 - **Definir un modelo de Evaluación** de la participación ciudadana en la formulación y modelado de políticas públicas, especificando:
 - Quién, cómo y cuándo se evaluará el proceso participativo.
 - Quién, cómo y cuándo se informará sobre los resultados de dicha evaluación.
 - Quién, cómo y cuándo se evaluará la política pública en formulación para cumplir con el rendimiento de cuentas a la sociedad vasca (impacto de dicha política, reorientaciones necesarias, etc.).

28. IMPULSAR LA APERTURA DE LA PARTICIPACIÓN DE MENORES.

- Puesta en marcha de **mecanismos que introduzcan la participación de los niñas y niños y adolescentes en todas las políticas públicas y decisiones** tomadas por el Gobierno Vasco, Diputaciones y Ayuntamientos de la CAPV. Dicho tipo de acciones, aunque desarrolladas en el marco de programas de las administraciones públicas, no necesariamente deben realizarse bajo la tutela institucional, sino que se recomienda la participación de ONG, asociaciones del territorio especializadas en la defensa de los derechos del menor, etc.
- De forma complementaria, se propone también la **recuperación de espacios para la participación** de las y los menores, adolescentes y jóvenes. Especialmente desde el ámbito local, donde se pueden aprovechar espacios sociales significativos para generar espacios tangibles, que permitan la identificación del colectivo con su comunidad y que aporten visibilidad a la participación de las niñas y niños y adolescentes.

29. DIFUNDIR ENTRE LA POBLACIÓN LAS MOTIVACIONES Y LOS BENEFICIOS (LOS “PARA QUÉ”) DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

- **Difundir entre la ciudadanía las ventajas y las posibles motivaciones** (participar sí, pero ¿para qué?) para convertirse en ciudadanía activa y formar parte de los procesos participativos en las esferas social y pública de Euskadi. Esta difusión permitirá hacer más atractiva la participación, así como dotarla de significado para aquél sector de la ciudadanía que actualmente no participa por percibir que no juega un papel decisivo en el devenir de su territorio, o que ha participado pero no ha percibido el efecto (personal o comunitario) de su participación. En estas acciones de difusión y sensibilización se deberían mostrar las herramientas existentes actualmente a través de las TIC (tanto a nivel local, como a nivel de Administración General de la CAPV), enseñar a utilizarlas, y aprovechar estos grupos (talleres, sesiones de divulgación, etc.) para recoger la opinión de la ciudadanía sobre lo que echan en falta en dichas herramientas, cómo les gustaría mejorarlas, qué echan de menos, etc.

30. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL FUNCIONARADO DE LAS ADMINISTRACIONES GENERAL Y LOCAL Y DIPUTACIONES FORALES EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LAS TIC.

- Inclusión en los programas formativos (tanto presenciales como online), de acciones específicas destinadas a la sensibilización y formación de las y los trabajadores de las Administraciones.

31. RECONOCER Y APOYAR LAS INICIATIVAS CIUDADANAS EXISTENTES.

- **Dar visibilidad** a las iniciativas de participación que están siendo llevadas a cabo de forma proactiva por la ciudadanía. Iniciativas que nacen fuera del marco institucional y que, aunque pueden ser apoyadas en un momento dado por las políticas públicas, el ámbito privado, etc., deben continuar su existencia fuera del marco institucional. Estamos haciendo referencia al trabajo de valores como el emprendimiento, la proactividad, la flexibilidad, el atreverse a hacer, cultivando así la cultura de la participación ciudadana.

32. TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD.

- Se recomienda que desde el Gobierno de Euskadi se abran líneas de investigación, desarrollo e innovación en esta materia, haciendo transparentes los resultados que se vayan obteniendo, y permitiendo iniciativas de crowdsourcing en las que el sector privado, y otros agentes sociales (ciudadanía, tercer sector...) puedan aportar conocimiento y sus ideas.

33. TECNOLOGÍAS ABIERTAS PARA LA PARTICIPACIÓN.

- **Se recomienda el uso de tecnologías Open Source** que permitan mayores desarrollos en cuanto a Tecnologías para los procesos de participación. Este tipo de tecnologías facilitan una mayor flexibilidad, al tiempo que generan un flujo constante de ideas que permiten mejorar la calidad de los programas. Entre sus ventajas también se cuentan la velocidad de desarrollo y

actualizaciones que permite este tipo de tecnologías, así como su posibilidad de transferencia a otros escenarios una vez demostrada su eficacia.

- En esta línea de trabajo, se recomienda garantizar la **existencia de un servicio de asesoramiento** a las entidades municipales, que permitan su desarrollo tecnológico aprovechando las aplicaciones con las que cuentan otros niveles de la Administración del Gobierno Vasco. Así, son aún muy pocos los Ayuntamientos que cuentan con algún sistema efectivo de participación ciudadana a través de las TIC, o sistemas de comunicación y prestación de servicios a la ciudadanía a través del móvil. La existencia de un repositorio de software reutilizable y ya probado por otras entidades debe ser aprovechado a través de un servicio que facilite la transferencia a entornos locales (Ayuntamientos, especialmente) en los que las infraestructuras y el recurso humano para su puesta en marcha no siempre están disponibles.

34. GARANTIZAR LA ACCESIBILIDAD Y LA USABILIDAD DE LOS CANALES DIGITALES HABILITADOS PARA LA EPARTICIPACIÓN.

- Si incrementamos la presencia de las administraciones públicas en las redes sociales, por ejemplo, tal vez haya que plantearse cuáles de esas redes sociales cumplen con unos **estándares web de accesibilidad**⁹ que permitan que todas las personas puedan acceder en igualdad de condiciones a ese servicio, con total independencia de que se trate de personas con diversidad funcional. Lo mismo sucede en el caso de que se trate de herramientas propias. Accesibilidad y usabilidad deben primar sobre otros aspectos, tratando de diseñar herramientas sencillas, fáciles de usar para todos los públicos, y plenamente accesibles, evitando que el descuido de estos detalles en el diseño de estas herramientas se convierta en nuevas barreras o generadoras de nuevas brechas de acceso, en este caso a la e-participación.

35. ACERCAMIENTO DEL OPEN DATA A LA CIUDADANÍA (DINAMIZACIÓN DE SU CONSUMO PARA INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA).

- Se recomienda **intensificar las iniciativas de acercamiento** del Open Data a la comunidad reutilizadora, promoviendo la reutilización de los datos públicos abiertos, e intensificando la identificación de aquellos conjuntos de datos que aún no han sido abiertos y representan un alto valor para el desarrollo territorial y el bienestar de la ciudadanía.
- Asimismo, se propone la puesta en marcha de **actividades que incentiven la creación de aplicaciones/servicios** que relacionen la reutilización de datos públicos con la creación de nuevas herramientas para la participación ciudadana y la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía (focos: salud, educación, servicios sociales, envejecimiento...).

⁹ Fundación ONCE. Estudio “Accesibilidad de plataformas de Redes Sociales”
<http://www.discapnet.es/Castellano/Actualidad/Discapacidad/paginas/detalle.aspx?noticia=265242>

36. MOBILE-GOVERNMENT (MGOV) PARA UNA MAYOR EFICACIA E INCLUSIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

- Generación de un espacio donde poder **colaborar y desarrollar** nuevas herramientas para la prestación de servicios públicos a través del móvil. Los servicios de este espacio giran en torno a:
 - Espacio para compartir conocimiento sobre Mobile Government.
 - Generación de espacios para el debate y la discusión sobre tópicos como: estrategias públicas para el m-Government, plataformas, seguridad, mercado, aspectos tecnológicos, estándares, etc.
 - Y un tercer espacio dedicado a la colaboración en el diseño de aplicaciones para hacer posible el Mobile Government (experiencias, opiniones, aportación de ideas a través de procesos colaborativos...)
- Se sugiere que el desarrollo de este tipo de aplicaciones se haga según criterios de accesibilidad y usabilidad, evitando así la discriminación en su acceso y uso a las personas con diversidad funcional.

37. CRITERIOS A SEGUIR EN EL DISEÑO DE NUEVAS HERRAMIENTAS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

- **Encontrabilidad:** se recomienda que las herramientas estén disponibles en algún espacio en el que se facilite su rápida identificación.
- **La explicación detallada de cómo va a ser el proceso participativo:** fases, plazos de desarrollo, agentes invitados a participar y roles esperados de cada uno de ellos en el proceso de participación, y herramientas que van a ser utilizadas (presenciales, online).
 - La disponibilidad de información específica sobre los ámbitos que están siendo abordados en el proceso participativo. Dicha información debe ser decodificada (lenguaje sencillo, entendible), estar disponible en formatos no propietarios (que no obliguen al usuario/a a la disponibilidad de herramientas que requieran la compra de licencias para su uso), y ser correctamente actualizada a medida que avanza el proceso de participación o la disponibilidad de nueva información.
 - Facilitar funcionalidades que permitan la discusión y el consenso de forma transparente (los agentes participantes podrán ver qué tipo de agentes están participando, sus aportaciones, qué se está discutiendo, informes parciales sobre consensos, someter a valoración (votación, por ejemplo) las aportaciones, etc.
 - Devolución del proceso participativo: las herramientas de participación deben aportar información sobre los resultados del proceso participativo: aportaciones que se han realizado, identificación de aquellas ideas que han sido tenidas en cuenta y se han rechazado, así como las motivaciones para su admisión o rechazo, próximos pasos que se van a seguir para incorporar dichas aportaciones y consenso a la toma de decisiones (tiempos, responsables, políticas a las que afecta...), evaluación de la ciudadanía

del uso de la herramienta y su apropiación para su participación en el proceso.

- **Comunicación directa:** las herramientas deben facilitar la comunicación directa con la clase política, acercando la posibilidad de establecer diálogo entre políticos/as y ciudadanía, y especificando en todo momento los mecanismos por los que se va a llevar a cabo dicha comunicación (si se trata de comunicación síncrona o asíncrona, si habrá personas intermediarias en la recepción y derivación de la comunicación, tiempos de respuesta, términos de obligación a dar respuesta, condiciones del silencio administrativo...)
- **Flexibilidad en formatos:** habitualmente, los canales habilitados para facilitar la aportación de ideas, quejas, sugerencias, etc. por parte de la ciudadanía suele verse limitado a un formulario web (en ocasiones con límite de caracteres, y en otras ocasiones con texto libre), o a la aportación de documentos adjuntos en determinados formatos y con restricciones técnicas en cuanto a tamaño. Para facilitar la naturalidad de la expresión y la accesibilidad a la ciudadanía, se recomienda una mayor flexibilización en los formatos admitidos, permitiendo por ejemplo posibilidades para que las y los usuarios puedan dejar sus mensajes mediante mensajes de voz, SMS, videos, etc.
- **Accesibilidad y sencillez en la navegación:** se trata, tal vez, de uno de los aspectos más relevantes, ya que su correcto tratamiento puede garantizar la igualdad de oportunidades a todas las personas (incluidas las que tienen diversidad funcional) en el acceso a estos servicios. Las herramientas deben ser accesibles en origen (desde su diseño) y ofrecer una organización del contenido y las funcionalidades sencilla, intuitiva, y que facilite la navegación. La simplicidad debe ser la tónica predominante en el diseño, evitando el error en el que se incurre a menudo de querer seguir los estilos y plantillas institucionales, complicando su consumo y limitando su funcionalidad.
- **Estructuración del contenido:** al tratarse de herramientas pensadas para la ciudadanía, se recomienda que los contenidos se agrupen en torno a las temáticas que resultan de mayor interés o cercanía a la población. Habitualmente se suele hacer justo lo opuesto: estructurar el contenido y los cauces de participación en torno a la estructura de la Administración (Áreas, Departamentos).
- **Feedback:** las herramientas para la participación ciudadana, como todas las herramientas TIC con carácter general, deberían incluir una sección en la que se permita a la ciudadanía votar su diseño, funcionalidad, servicio prestado, así como poder aportar ideas, quejas y sugerencias que permitan a la Administración (equipo de desarrollo) mejorarla y mantenerla constantemente viva (en estado de Beta permanente).
- **Evaluación:** la puesta en marcha de nuevas herramientas de participación ciudadana debe ir acompañada de planes de evaluación que permitan monitorizar el uso que están teniendo dichas herramientas, su impacto, el nivel de aceptación por los colectivos destinatarios, así como el desarrollo de informes que sean compartidos con la ciudadanía para garantizar la transparencia en su gestión y el rendimiento de cuentas.

38. INTENSIFICAR LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES SOBRE EPARTICIPACIÓN EN EUSKADI EN LAS ESFERAS SOCIAL Y PÚBLICA.

- Se recomienda la revisión de indicadores sobre participación ciudadana para valorar la necesidad de incorporar nuevas operaciones al Plan Vasco de Estadística, desde una visión colaborativa en la que: organismos especializados en estadística (EUSTAT), y entidades del ámbito público, privado y del tercer sector que trabajan en el ámbito de la participación ciudadana y la defensa de los derechos de la ciudadanía, puedan debatir y consensuar sobre aquellos tópicos que resultan prioritarios de cara a su monitorización, así como su concretización en indicadores y la realización de encuestas específicas y su sostenibilidad (incorporación a los Planes Estadísticos de Gobierno).



**Actualización de la aplicación de recomendaciones
del Informe Extraordinario sobre la e-inclusión y
la participación en las esferas social y pública de
Euskadi a través de las Tecnologías de la
Información y la Comunicación**

