

10. UN AYUNTAMIENTO CERCANO, MODERNO Y EFICAZ

Aurrera, batera!
Bilbao
Mira al futuro

Bilbao es reconocida como una de las ciudades mejor gestionadas a nivel internacional. Además de contar con deuda cero, así lo atestiguan diferentes premios y reconocimientos internacionales, nuestros indicadores de solvencia y los resultados de los estudios de la satisfacción ciudadana con los servicios municipales.

Somos además un ayuntamiento abierto. Disponemos desde hace muchos años de la figura de los Consejos de Distrito como instrumento fundamental para avanzar en la descentralización y para garantizar la participación de las asociaciones y agentes clave de los barrios, y contamos con Consejos Sectoriales para promocionar la participación de los diferentes agentes y entidades de la ciudad. Al mismo tiempo, hemos consolidado los mecanismos para posibilitar una participación directa por parte de la ciudadanía, con iniciativas como los Presupuestos Participativos y destacados procesos de participación, entre los cuales cabe destacar el relativo a la modificación del Plan General de Ordenación Urbana y los Talleres de Seguridad.

Para los próximos años planteamos dos grandes retos. Por un lado, seguir profundizando en un modelo de participación ciudadana y social, generando consensos amplios y facilitando la colaboración y la implicación de ciudadanía y tejido asociativo en el desarrollo humano sostenible de Bilbao. Por otro, avanzar en materia de administración electrónica, no sólo a través de la mejora de los instrumentos tecnológicos, para conseguir así un "Ayuntamiento 365/24", sino también propiciando su mayor utilización por la ciudadanía, ofreciendo el apoyo necesario a los colectivos vulnerables y a las personas menos familiarizadas con las nuevas tecnologías, evitando la "brecha digital" en nuestra ciudad.

10.1 - TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

OBJETIVO: Mantener los estándares alcanzados en materia de transparencia y rendición de cuentas, avanzando sobre todo en hacer más comprensible la información ofrecida y en publicar información sobre los resultados de evaluación obtenidos.

MEDIDAS

1. Elaborar y difundir de forma amplia un Plan de Gobierno que recoja los proyectos a desarrollar de forma prioritaria en los próximos 4 años.
2. Garantizar el seguimiento continuado y transparente del avance de los proyectos incluidos en el Plan de Gobierno a través de www.bilbao.eus,
3. Hacer más comprensibles y didácticos los contenidos del Portal Municipal de Transparencia - Bilbao Abierto, con especial incidencia en la rendición de cuentas.
4. Elaborar una Carta de Servicio de Transparencia.
5. Intensificar la publicación transparente de los resultados obtenidos en los seguimientos y evaluaciones realizados a los diferentes planes municipales.
6. Continuar con la mejora de los estándares en gobernanza en base a los pilares establecidos por el certificado europeo ELoGE.
7. Crear un Plan municipal de Gobernanza, Innovación y Digitalización.

10.2 - PARTICIPACIÓN CIUDADANA

OBJETIVO: Reforzar los Consejos de Distrito como espacios fundamentales de participación y conformación de decisión, a la vez que se propician nuevos espacios, canales y procesos de participación directa de la ciudadanía en los asuntos municipales.

MEDIDAS

1. Potenciar los Consejos de Distrito como espacios prioritarios de relación y de rendición de cuentas de las diferentes áreas municipales. Lograr un funcionamiento más ágil y operativo de los mismos.
2. Intensificar las acciones de difusión vinculadas a la elaboración de los "Presupuestos Participativos".
3. Incorporar nuevas tecnologías que faciliten la participación ciudadana y nuevas metodologías de participación que fomenten una mayor deliberación.
4. Reforzar la participación ciudadana en la elaboración y evaluación de planes y programas municipales y las experiencias de laboratorios ciudadanos para el diseño y rediseño de los servicios municipales.

5. Potenciar los Consejos Sectoriales como órganos de participación de los diferentes agentes y entidades de la ciudad, generando nuevos espacios de participación tanto estructurales como coyunturales allí donde sea necesario.
6. Dotar de mayor protagonismo al Consejo Cívico de la Villa.

10.3 - e-ADMINISTRACIÓN, ATENCIÓN CIUDADANA, MODERNIZACIÓN Y CALIDAD

OBJETIVO: Seguir avanzando en una gestión excelente orientada a ofrecer de manera eficaz y eficiente servicios públicos de calidad, aprovechando las oportunidades de las nuevas tecnologías como canal de prestación de servicios y de interacción entre el Ayuntamiento y la ciudadanía.

MEDIDAS

1. Implantación de la Agenda de Transformación Digital Bilbao 2030.
2. Impulsar la administración electrónica en el Ayuntamiento y las sociedades municipales.
3. Fomentar entre la ciudadanía el uso de la e-Administración, para conseguir así avanzar en un "Ayuntamiento 365/24". Proseguir con las acciones de formación para posibilitar que las personas y colectivos menos familiarizados con las nuevas tecnologías puedan hacer uso de los servicios municipales de e-Administración.
4. Facilitar un servicio de soporte y apoyo en la tramitación digital de servicios municipales enfocado a colectivos vulnerables y capacitación de la ciudadanía.
5. Impulsar el uso de nuevas tecnologías para ofrecer nuevos servicios y/o mejorar los ya existentes.
6. Implantación de una Plataforma de Datos de Ciudad que facilite la gobernanza de los datos y su analítica avanzada, sistemas de inteligencia artificial aplicándolo a casos de uso concretos, mejorando la toma de decisiones basadas en datos y la eficacia y eficiencia de los servicios, posibilitando la detección de nuevas necesidades e implantación de nuevos servicios.
7. Mejorar la web www.bilbao.eus, haciéndola más intuitiva, para facilitar la interacción y comunicación con la ciudadanía.
8. Continuar con el despliegue de la red wifi pública bilbao.eus en los barrios, tanto en el espacio público como en los principales equipamientos culturales y deportivos, con el fin de reducir la brecha digital.
9. Puesta en marcha de la nueva Plataforma de Administración Electrónica del Ayuntamiento con servicios mejorados en ámbitos como registro de entrada y salida, no-

tificaciones y comunicaciones, definición de procedimientos, gestión documental y portafirmas.

- 10.** Renovar la plataforma de gestión de expedientes Udalbek.
- 11.** Desarrollo de la nueva herramienta de gestión de proyectos (Jira-Laguntza) para mejorar la gestión de la demanda y la gestión de proyectos.
- 12.** Evolucionar Geo Bilbao.
- 13.** Desarrollar el proyecto "Ciberseguridad para la Ciudadanía", para sensibilizar sobre la importancia de la seguridad digital y ofrecer pautas de actuación a los colectivos con más riesgo (infancia, juventud, personas mayores, ...).
- 14.** Elaborar y aprobar una Carta de Derechos Digitales.
- 15.** Elaborar un Plan municipal de Accesibilidad que incluya un nuevo concepto de accesibilidad que permita evitar todo tipo de discriminación y que suponga una oportunidad para hacer de Bilbao una sociedad inclusiva y justa, una sociedad más moderna y mejor.
- 16.** Continuar avanzando en la interoperabilidad entre las distintas administraciones, con el objetivo de simplificar al máximo los trámites administrativos para la ciudadanía.
- 17.** Actualización y mejora de los Centros Municipales de Distrito (CMD). Diseño funcional y búsqueda de ubicación de un nuevo equipamiento municipal en Miribilla / San Adrian. Puesta en marcha del CMD de Zorrotza.
- 18.** Mejorar el actual Catálogo de Servicios municipales, haciéndolo más intuitivo e incorporando un lenguaje más comprensible para la ciudadanía.
- 19.** Extender las Cartas de Servicio como instrumento que establece los derechos y obligaciones de la ciudadanía y del Ayuntamiento en relación a los distintos servicios municipales, así como los compromisos que el Ayuntamiento adquiere en cuanto a la calidad de los mismos.
- 20.** Estandarizar y homogeneizar los procesos de elaboración, seguimiento y evaluación de los planes municipales. Profundizar en la evaluación de los servicios y programas municipales como instrumento indispensable para conseguir la mejora continua de los mismos.
- 21.** Continuar con la realización de versiones en lectura fácil de normativa municipal y otros documentos de alto interés para la ciudadanía de Bilbao.
- 22.** Ampliar el Catálogo de Cláusulas de Contratación Verde y Cláusulas Sociales y continuar extendiendo su utilización en la contratación por parte del Ayuntamiento y las sociedades municipales.
- 23.** Fortalecimiento de la Oficina de Proyectos Europeos, como instrumento de captación de financiación para inversiones y proyectos municipales.

10.4 - UN AYUNTAMIENTO AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA

OBJETIVO: Continuar configurando una gestión avanzada de las personas que trabajan en el Ayuntamiento, favoreciendo su implicación en el servicio a la ciudadanía a partir de la puesta a su disposición de los medios necesarios para que puedan desarrollar su trabajo con la máxima calidad.

MEDIDAS

1. Elaborar un nuevo Plan de Recursos Humanos que facilite el relevo generacional del personal al servicio del Ayuntamiento, además de la adecuación de la RPT a las nuevas necesidades de los servicios municipales.
2. Convocar Ofertas Públicas de Empleo de forma periódica atendiendo de forma prioritaria a aquellos servicios municipales que tienen una mayor necesidad de cobertura de plazas vacantes.
3. Seguir reduciendo de forma progresiva la tasa de personal interino.
4. Actualizar los procesos para mejorar las garantías de igualdad de acceso al empleo municipal a las personas con discapacidad, intensificando la colaboración con otras instituciones públicas.
5. Estudio y análisis de la implantación de la carrera profesional, así como de la evaluación del desempeño.
6. Garantizar la formación continua de las y los funcionarios municipales en aquellos contenidos más innovadores vinculados a los conocimientos y técnicas requeridos para el desempeño de su trabajo.
7. Garantizar nuevos planes de euskaldunización que incrementen la oferta de atención en ambos idiomas.
8. Mantener un diálogo permanente con los agentes sociales que representan a las y los trabajadores municipales para garantizar las condiciones laborales mediante las mesas de negociación, el Comité de Seguridad y Salud y otros espacios de concertación que se requieran.

10.5 - COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y RELACIONES ESTRATÉGICAS

OBJETIVO: Reforzar las alianzas y relaciones estratégicas de coordinación y colaboración necesarias para conseguir avanzar en el desarrollo humano sostenible de Bilbao y en su posicionamiento como una ciudad referente a nivel estatal, europeo e internacional.

MEDIDAS

1. Mantener la alianza Bilbao-Bizkaia entre el Ayuntamiento y la Diputación Foral de Bizkaia en lo que atañe fundamentalmente al desarrollo económico y cultural y a la promoción del turismo sostenible hacia nuestra ciudad.
2. Mantener la colaboración con el Gobierno Vasco en materias fundamentales para la calidad de vida en Bilbao, como la educación, los servicios sociales, la política de vivienda, la seguridad y el desarrollo económico y el empleo.
3. Colaborar con el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y el resto de Instituciones Vascas, para hacer posible en los tiempos previstos la llegada del Tren de Alta Velocidad a Bilbao y las oportunidades derivadas del soterramiento de la trinchera ferroviaria en Abando.
4. Seguir colaborando con el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana para hacer posible el soterramiento de la línea de FEVE a su paso por Zorrotza.
5. Colaborar con el Gobierno Vasco y la Diputación Foral de Bizkaia en la conexión ferroviaria de los barrios del sur de Bilbao (Irala y Rekalde) con el centro de la villa.
6. Mantener las relaciones estratégicas con el Aeropuerto y el Puerto de Bilbao para mejorar nuestra conexión aérea y marítima como elementos clave de competitividad económica y desarrollo social.
7. Potenciar Bilbao Ría 2000 como lugar de encuentro de las Administraciones Vascas con la Administración General del Estado en materia de infraestructuras y transformación urbana.
8. Intensificar los canales de comunicación y colaboración con las empresas tractoras de la ciudad, para conseguir reforzar su compromiso con Bilbao en términos de actividad generadora de empleo y mantenimiento en nuestra ciudad de sus centros de decisión y actividades estratégicas.
9. Generar un foro de trabajo estable con las universidades que tienen presencia

en nuestra ciudad, continuando el trabajo desarrollado en estos últimos años para seguir atrayendo a Bilbao una oferta formativa de excelencia y el talento indispensable para hacer de Bilbao una ciudad más joven.

- 10.** Impulsar desde la complementariedad la colaboración en diferentes ámbitos de interés común entre las tres capitales de la CAPV.
- 11.** Continuar aprovechando el potencial de aplicar en Bilbao buenas prácticas desarrolladas en otras ciudades a partir de las asociaciones y redes en las que participa la ciudad y de los convenios bilaterales de colaboración.
- 12.** Impulsar el liderazgo de Bilbao en materia de localización de los ODS. Colaboración institucional continua con el Secretariado de la Coalición Local2030, cuya sede permanente está en Bilbao.
- 13.** Desplegar la Estrategia de Internacionalización de Bilbao para seguir construyendo la imagen internacional de una ciudad atractiva para vivir, trabajar y visitar.
- 14.** Crear una Mesa de Internacionalización transversal de carácter consultivo para la coordinación de la actividad internacional.
- 15.** Profundizar en la participación en la asociación Ciudades y Gobiernos Locales Unidos - CGLU, y especialmente en la Comisión de Cultura.