

# PUNTO DE AYUDA DIGITAL



# Punto de Ayuda Digital



## Transformaciones Tecnológicas: Alto Impacto Social y Económico



### TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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



### TRANSFORMACIÓN SOCIAL

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



### TRANSICIÓN ECOLÓGICA

Protección del medio ambiente.



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

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

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

# Punto de Ayuda Digital



Desarrolla una de las líneas estratégicas del Plan de Mandato 2019-2023:

“Mejorar la información a la ciudadanía desde la perspectiva de la accesibilidad universal y el diseño para todos y todas”



## FASES de implementación



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

**Estabilización del servicio:**  
Desde 17/04/23



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

# Punto de Ayuda Digital



Dirigido a toda la ciudadanía afectada por la brecha digital

Especialmente personas mayores y colectivos vulnerables

Especial atención al colectivo de mujeres



## Ambitos de actuación en brecha digital:

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



## Definición del servicio

- Atención presencial personalizada en 11 PAD
- Programa formativo en TICs aplicadas a gestiones de la vida diaria.
- Web de apoyo



## Factores de éxito

**DISEÑO FLEXIBLE**

**CERCANIA EN LA ATENCIÓN**

**RED DE COLABORACIÓN**

**COORDINACIÓN CON LA ÁREAS, SERVICIOS Y RECURSOS MUNICIPALES**

**PERFIL DEL MEDIADOR**

# Punto de Ayuda Digital



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

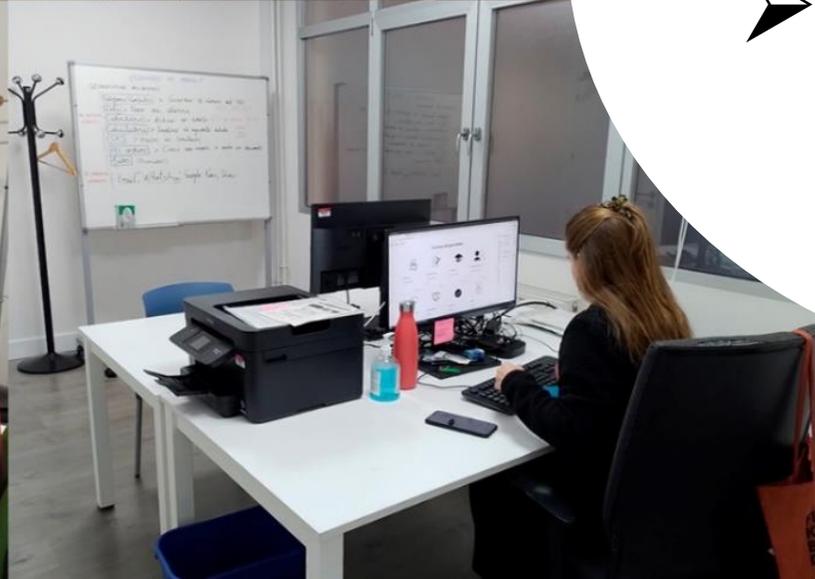
- Para realizar tus **trámites digitales**.
- Para mejorar la **seguridad** de tu **móvil**.
- Para aprender a utilizar las **herramientas** de tus dispositivos digitales.

# Punto de Ayuda Digital



## Atención

- Personalizada
- Presencial
- Sin cita previa





## Formación



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



## Formación en



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

# Punto de **Ayuda Digital**



## METODOLOGÍA DE TRABAJO



Un PAD en  
cada  
Distrito

Modelo de  
servicio  
Flexible

Coordinación  
y  
Colaboración  
con:

Agentes  
sociales

Resto de  
Administraciones  
y Entidades

Áreas del  
Ayuntamiento

# Punto de Ayuda Digital



## FUNDAMENTOS IMPORTANTES



PERFIL DE  
MEDIADOR

PROTOCOLO  
DE  
ATENCIÓN

POTENCIANDO

AUTONOMIA

EMPODERAMIENTO

Atención  
directa



- 📍 CMD San Ignacio
- 📍 CMD Otxarkoaga
- 📍 CMD Santutxu
- 📍 CMD Errekalde
- 📍 CMD Zorrotza
- 📍 CMD Ibaiondo
- 📍 CMD San Agustín
- 📍 CMD Basurto
- 📍 Azkuna Zentroa
- 📍 Albergue Elejabarri\*
- 📍 Biblioteca Ibaialde\*

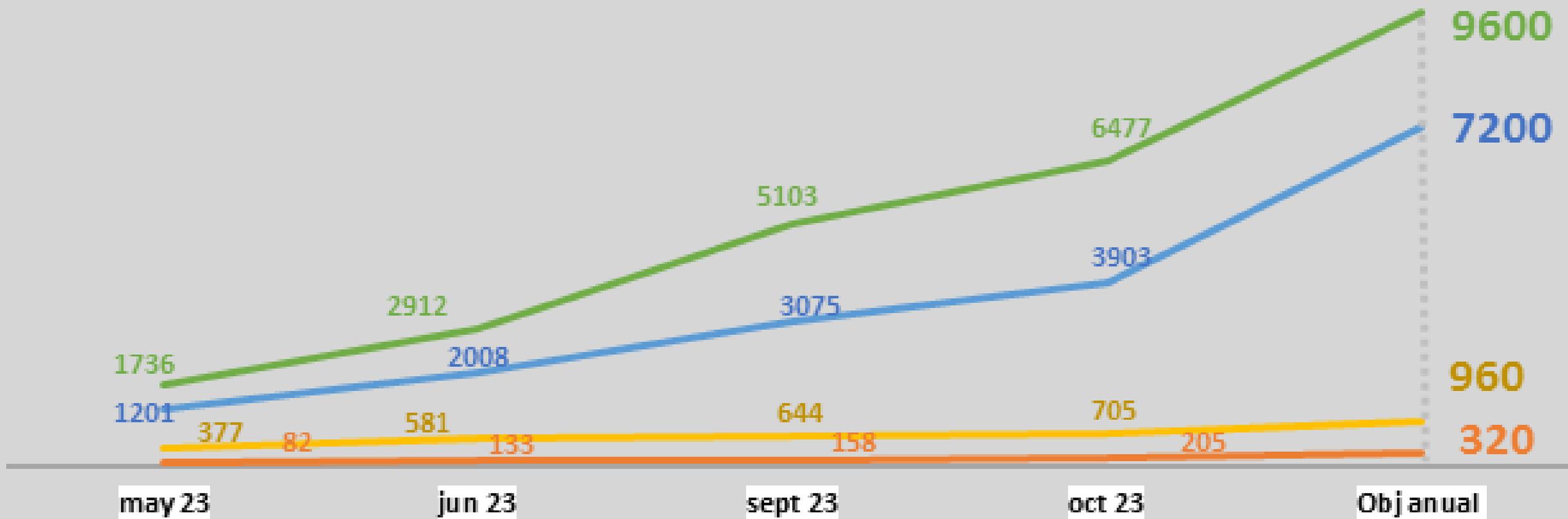
\* Itinerantes

# Punto de Ayuda Digital



- Personas atendidas
- Consultas
- Horas Formación
- Participantes formación

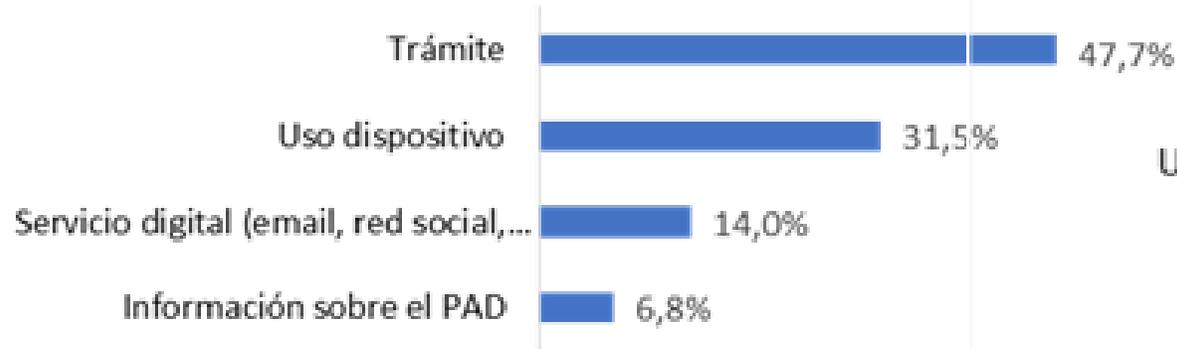
## PAD\_Valores acumulados anuales



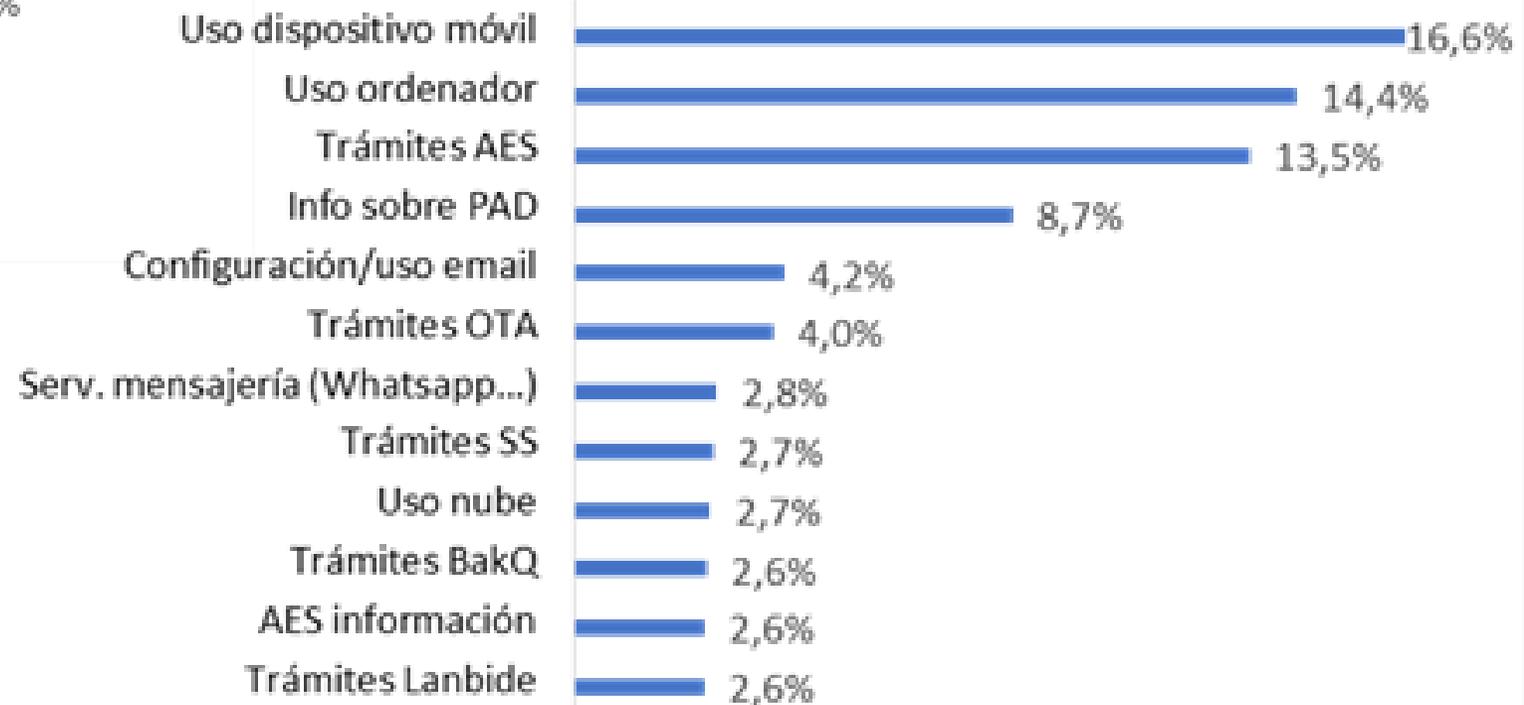
# Punto de Ayuda Digital



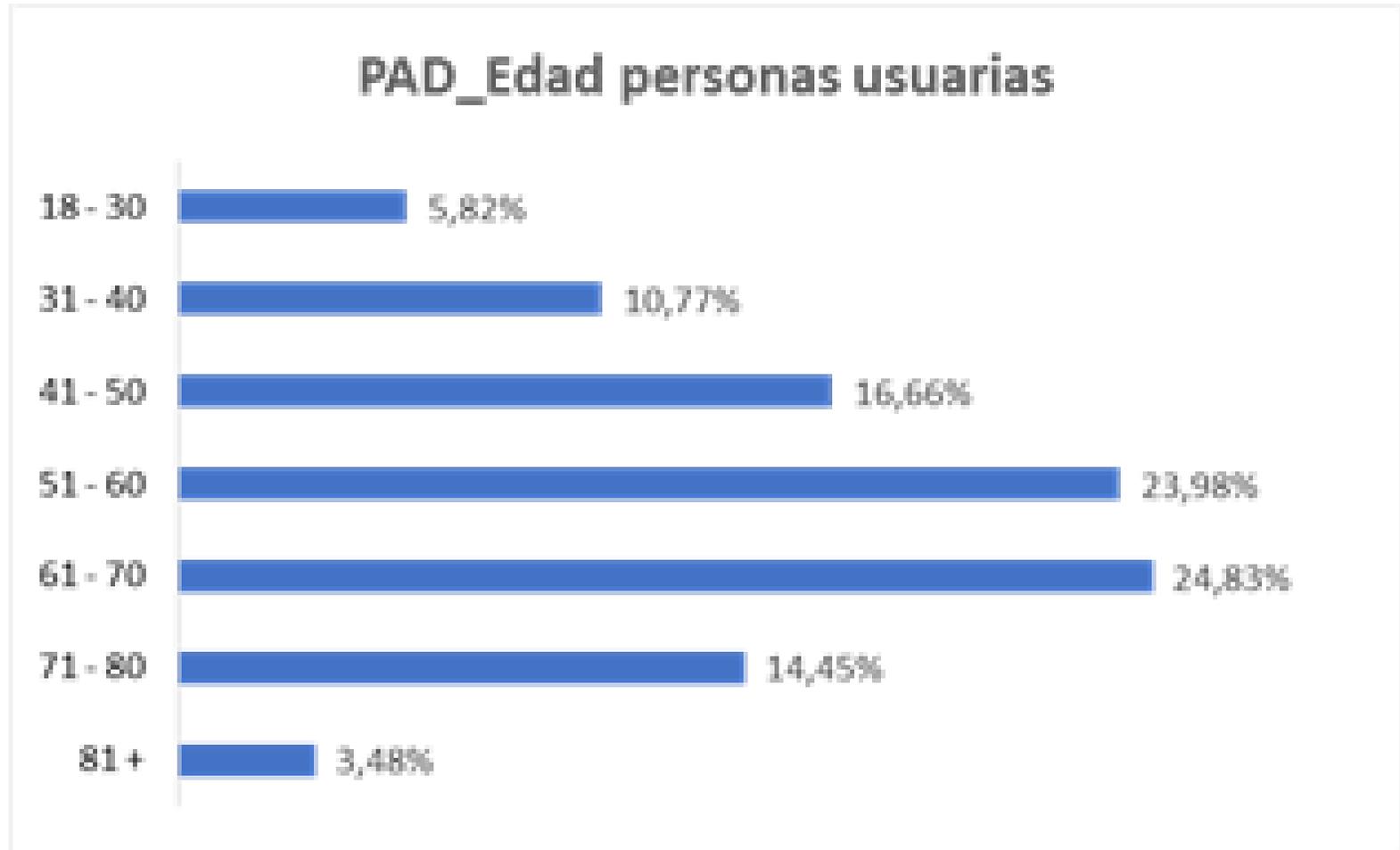
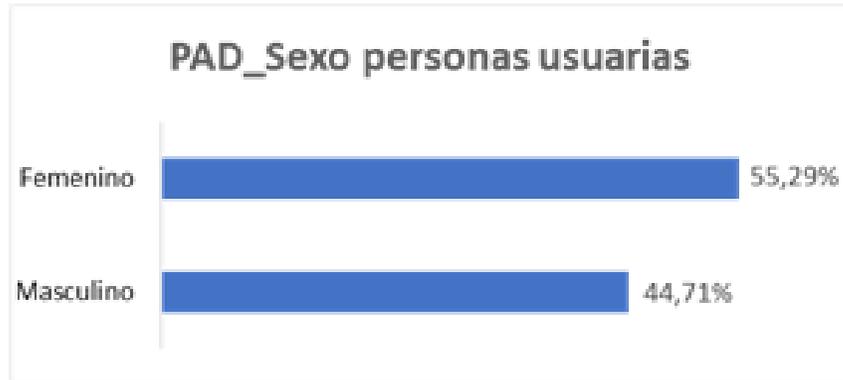
## PAD\_Tipo de consulta



## PAD\_Consultas más demandadas



# Punto de Ayuda Digital





## FUTURO



Éxito del Servicio

Prórroga Servicio

Análisis del Servicio 2023

Evolución Servicio 2024

Eskerrik asko!

**Bilbao**  
UDALA  
AYUNTAMIENTO