

# Ayuntamiento de Getxo

Memoria Participativa



[2013ko Urria]

## Índice

1. Una nueva cultura organizativa para una gestión innovadora 3
2. Una Administración transparente, de calidad y cercana 5
3. Una nueva cultura organizativa con innovadores modelos de coordinación: La transversalidad 6
4. La ciudadanía como protagonista: La participación 8
5. Un sistema eficaz y dinámico de información 16
6. Un Ayuntamiento abierto al exterior: La interdependencia 18

# 1. Una nueva cultura organizativa para una gestión innovadora

Getxo afronta de forma decidida el reto de aumentar su capacidad de ofrecer soluciones eficaces a los problemas colectivos incorporando soluciones innovadoras en sus procesos e instrumentos de gestión y en la formulación de sus políticas. Un esfuerzo constante de innovación y aprendizaje que dota de valor añadido a su gestión pública permitiéndole ser más permeable y próxima al sentir de sus vecinas/os.

Una nueva forma de gestionar basada en la relación, intermediación y articulación que apuesta por mejorar la convivencia y por aprovechar los conocimientos y la competencia de su población en la resolución de problemas y en la mejor gestión de los recursos públicos.

Una nueva cultura organizativa con un importante componente relacional cuyo objetivo último es lograr una gestión más eficiente e inteligente en la que la integración, la transparencia, la pluralidad, la participación y la cohesión social hagan de Getxo un municipio emprendedor, innovador, creativo, competitivo, inteligente y sostenible.

## Plan de Legislatura

El Plan de Legislatura nos permite incorporar a nuestra gestión transparencia, control del gasto, planificación temporal de los proyectos y participación ciudadana en la definición, seguimiento y evaluación de los diferentes planes y proyectos. Permite definir y priorizar en cada Área una serie de proyectos e iniciativas, y, a través de los diferentes mecanismos de seguimiento y evaluación de este, conocer el grado de avance y la consecución de objetivos.

El **Plan de Legislatura 2012-2015** del Ayuntamiento de Getxo recurre como fuentes de información al contacto directo y los resultados del trabajo desarrollado en los diferentes Foros de naturaleza municipal, el Servicio de Avisos, Quejas y Sugerencias y las encuestas de satisfacción e incorpora la participación ciudadana tanto en los valores que lo inspiran como en sus ejes estratégicos transversales con el objetivo último de impulsar la cercanía y la escucha activa para lograr una mejor gestión municipal. A tales efectos, integra como objetivo estratégico el impulso de nuevos canales de comunicación que posibiliten la información y la colaboración entre la Institución y la ciudadanía y plantea como una de las estrategias a desarrollar la definición de un marco general de participación ciudadana que dote de orden y coherencia a las diferentes iniciativas en materia de participación ciudadana desarrolladas hasta la fecha y a las que se puedan realizar a corto/medio/largo plazo desde la Institución.

## Estudios de percepción sobre satisfacción

El Ayuntamiento de Getxo lleva a cabo diferentes **estudios de percepción sobre satisfacción** que permiten conocer la valoración de la ciudadanía sobre los diferentes servicios públicos que gestiona el Ayuntamiento y contribuyen a mejorar la gestión municipal al adaptarlos a sus necesidades específicas. Algunos ejemplos de ello son:

Dentro del **Área de Calidad y Sistemas de Información**, la unidad de Calidad realiza **encuestas de satisfacción** dirigidas a la población general de Getxo (elección de la muestra aleatoria) en las que se sondea sobre aspectos como la valoración de la gestión municipal, la calidad de vida en el municipio, aspectos destacables, otros a mejorar, trámites administrativos, atención, etc. y también **encuestas específicas para servicios concretos con usuarios/as de esos servicios** (elección de la muestra sobre listado de usuarios/as) y relativas a la prestación de los mismos, de manera que se cruzan las percepciones más generales con las específicas de quienes han usado esos servicios.

Cuenta con un **servicio de Avisos, Quejas y Sugerencias** que permite la presentación de avisos, quejas o sugerencias sobre cualquier asunto de competencia municipal, cuya resolución o respuesta no requiera de un acuerdo expreso de la Junta de Gobierno Local o de Alcaldía. Los temas están divididos en problemas, y cada uno de ellos cuenta con un responsable de contestar a las sugerencias o quejas que le correspondan por temática. Se realizan encuestas entre la población que recurre a este servicio para recoger su opinión e identificar mejoras.

El **Departamento de Turismo** lleva a cabo periódicamente con carácter bienal **estudios de percepción sobre satisfacción** para testar el grado de satisfacción de las/os usuarias/os del servicio y del propio sector turístico local por el servicio prestado por la Oficina de Turismo.

También se lleva a cabo de manera sistemática **encuestas on-line** a las **personas usuarias** de la **central de reservas de la Oficina de Turismo** para valorar el servicio que se presta desde la Oficina y el servicio que realiza la propia empresa vinculada a ese servicio.

El **Servicio de Juventud** evalúa a través de **encuestas** las diferentes actividades y programas que desarrolla (Ej. : Colonias de verano, etc.) e incorpora las diferentes sugerencias que pueden ayudar a mejorarlas.

**Getxo Kirolak** realiza una **encuesta** anual a sus abonadas/os, una encuesta dirigida a la ciudadanía en general cada 2 años, encuestas con las actividades relacionadas con deporte escolar , encuestas a las personas que realizan cursillos al finalizar estos, encuestas con clubes deportivos a para los diferentes eventos deportivos.

El **Servicio de Inmigración e Interculturalidad** ha llevado a cabo un **estudio sobre percepciones y actitudes hacia la inmigración extranjera**.

La **Residencia Municipal de Getxo** lleva a cabo con periodicidad anual encuestas de satisfacción con residentes y familiares cuyos resultados se presentan en las **reuniones con familiares y residentes** y en el **Foro consultivo de residentes y familiares**.

## Observatorios

Los Observatorios son herramientas que facilitan la información necesaria para la definición de estrategias y políticas que favorecen la transparencia y la mejora continua en la gestión municipal.

La **Unidad de Calidad** que pertenece al **Área de Calidad y Sistemas de Información**, ha desarrollado un **Observatorio Urbano** que trata de recoger, analizar y generar información cuantitativa y cualitativa fiable que permita ofrecer una perspectiva amplia de Getxo y su evolución. Además, como otros objetivos del mismo, integrar el análisis de la información en la toma de decisiones a la hora de planificar las líneas de actuación futuras y facilitar el acceso a la información y su análisis a la ciudadanía y a cuantos agentes relacionadas con el desarrollo del municipio lo requieran. Incluye más de 200 indicadores agrupados por categorías: economía, trabajo, población, servicios sociales, cultura, euskera, urbanismo, etc. y permite ver la evolución de esos datos a lo largo del tiempo.

El **Servicio de Inmigración e Interculturalidad** está desarrollando con Begirune el **Observatorio Local de Inmigración** con el objetivo de gestionar la información procedente del Padrón Municipal de Habitantes y coordinar y compartir información con otras Áreas municipales, otras administraciones y/o agencias productoras de datos estadísticos, con el fin de obtener un conocimiento sistemático, extensivo y evolutivo de la población inmigrante, que sirva para fundamentar las políticas locales de convivencia y de inserción ciudadana de la población inmigrante.

## 2. Una Administración transparente, de calidad y cercana

La transparencia concebida como apertura y claridad de las actividades de gobierno e instituciones para el escrutinio de la sociedad y de los grupos de interés es una práctica democrática condicionante del buen gobierno que facilita el acceso de la ciudadanía a la información social, política y económica de las instituciones.

El **Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA)** que lleva a cabo anualmente la ONG **Transparencia Internacional** concluye que el Ayuntamiento de Getxo es el Ayuntamiento más transparente de Euskadi después de Bilbao y en el décimo de entre los 110 Ayuntamientos más importantes del Estado con una valoración de 97,5 puntos sobre 100 y sobre una media que está establecida en 70,9 puntos.

El Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA) constituye una herramienta para medir el nivel de transparencia ante los ciudadanos y la sociedad de los Ayuntamientos. En su tercer año de aplicación del ITA (2010), se procedió a evaluar la transparencia de los 110 mayores Ayuntamientos del Estado en base al análisis exhaustivo de un conjunto integrado de 80 indicadores. Esta evaluación de carácter anual celebra su siguiente edición este año 2012 tras el parón motivado por la concurrencia durante el año 2011 de sendas convocatorias a Elecciones Municipales y Generales.

Por otro lado, Getxo fue el primer Ayuntamiento vasco y el tercero del estado en conseguir la **Q de Plata**, además de introducir las **certificaciones ISO** en diferentes servicios (Archivo y Tesorería Municipal, la Oficina de Turismo, OAC, Policía, etc.). Además de lo mencionado, el **Área de Calidad y Sistemas de Información** ha sido seleccionada para formar parte de una **experiencia piloto** de aplicación de un nuevo sistema dirigido a acreditar “el buen gobierno” de las administraciones locales (**IWA4**).

En 2012 Getxo ha conseguido la certificación de **Ciudad por el Comercio Justo**, siendo la primera de Euskadi junto con Bilbao y la 9ª del Estado. Para ello, Getxo en función de su población ha tenido que cumplir una serie de indicadores tanto como Ayuntamiento como municipio.

Getxo ha obtenido el reconocimiento de **Ciudad Europea del Deporte 2014** gracias a un modelo de política deportiva reconocido internacionalmente orientado a la salud, la integración, la educación y el respeto.

### 3. Una nueva cultura organizativa con innovadores modelos de coordinación: La transversalidad

El Ayuntamiento de Getxo está dispuesto a afrontar los retos emergentes y las demandas de su ciudadanía adoptando una nueva cultura organizativa que se concrete en la puesta en marcha de innovadores modelos de coordinación basados en relaciones y acciones compartidas que permitan obtener respuestas más articuladas.

Un cambio cultural que sitúe el componente relacional en el centro de la estrategia de trabajo del Gobierno y su Administración municipal. Una transformación en las formas de trabajar que permita lograr un aumento de la productividad, la creación de bien común de valor público y una mejora en la eficacia de los procesos y en sus resultados.

#### Mecanismos de coordinación

El impulso de espacios e instrumentos de participación requiere de un mínimo de coordinación de los equipos técnicos que desarrollan la gestión de las políticas públicas municipales. De este modo, la transversalidad garantiza que la información atraviese y traspase la organización en varias direcciones y simultáneamente, con el objetivo de elaborar un proyecto pluridisciplinar en el que quienes participan se sientan representadas/os.

El Ayuntamiento de Getxo cuenta con la **Q de Plata** a la Calidad en su gestión y con varias **Cartas de Servicios** (Archivo Municipal, etc.) que acreditan el compromiso de la Administración por cumplir los parámetros recogidos, mejorando la gestión interna y buscando la máxima satisfacción de las personas que reciben dichos servicios.

Existe un **grupo de trabajo municipal** que se reúne trimestralmente y en el que se integra personal técnico de diferentes Áreas (Juventud, Euskera, Inmigración, Igualdad de Oportunidades, Prevención, Getxo Kirolak, Empleo, Cooperación al Desarrollo y Derechos Humanos, etc.) con el objetivo de coordinar y conocer el trabajo que se desarrolla desde cada Área, llevar a cabo proyectos, iniciativas y colaboraciones puntuales (Diseño y organización de colonias urbanas de verano, cláusulas sociales, seguimiento interno del Plan de Igualdad, etc.), debatir cuestiones de interés y elaborar y promover propuestas conjuntas.

El **Departamento de Igualdad de Oportunidades** colabora con otras Áreas en diferentes iniciativas: Juventud, Inmigración (Encuentros de Mujeres Inmigrantes, Diálogos Interculturales entre Mujeres), Getxolan (Empleo Doméstico), Getxo Kirolak (Participación en su Comisión de Igualdad), Cooperación al Desarrollo (Actividades relacionadas con la Escuela de Empoderamiento), Urbanismo (Mapa de la Ciudad Prohibida), Servicios Sociales, etc.

El **Departamento de Medio Ambiente** ha trabajado de manera coordinada con los Departamentos de Turismo y Empleo en la puesta en marcha del Sistema Automático de bicicletas y con una empresa de inserción laboral del Tercer Sector en la creación del Centro de Movilidad Sostenible.

**Getxo Lan** desarrolla proyectos e iniciativas de forma conjunta y coordinada con las diferentes Áreas del Ayuntamiento: Inmigración (Diagnóstico Servicio doméstico población inmigrante), Cultura (Getxophoto, Sireno de Getxo), Contratación (Cláusulas sociales), Urbanismo (CEDEMOS), Igualdad, etc.

El **Área de Cooperación al Desarrollo y Derechos Humanos** trabaja de manera transversal con Getxolan (maquina de vending de Comercio Justo, encuesta sobre consumo incluyendo preguntas sobre consumos de comercio justo), y en el Grupo de Compra Pública Ética y están preparando un curso para comerciantes del municipio sobre Comercio Justo. Con el Aula de Cultura, colabora en el Mercado del Libro Usado (desde Cooperación junto con el Grupo de Trabajo de ONGDs de decide que ONGD y proyecto se destina el dinero recaudado), en Getxo-Folk colabora en el Espacio Solidario y en Munduko Paisaiak (Jornadas de las Bibliotecas) acerca las realidades de otros países a Getxo y con Getxo-Kirolak ayuda a organizar el Cross Popular a favor del Sahara y en las Acogidas de menores del verano colabora para facilitar el acceso de menores saharauis y del Este de Europa a las piscinas municipales.

**Getxo Kirolak** tiene implantado un sistema de **gestión por procesos** y cuenta con una coordinación interna con un órgano de coordinación y reuniones de coordinación para todos los procesos operativos. Además de Comité de Empresa y Asamblea de trabajadores,

cuenta con una **Comisión de Conflictos (Baketalde)** y una **Comisión de Igualdad** a la que acude como invitada la técnica responsable de este Departamento.

El **Departamento de Protección Civil** mantiene una estrecha relación de colaboración en su actividad cotidiana con el Área de Comunicación, con personal responsable de Arquitectura e Ingeniería y con la Policía Local (al compartir el centro de coordinación).

El **Servicio de Inmigración e Interculturalidad** mantiene planes de trabajo conjuntos con Euskera, Aula de Cultura, Getxolan, Igualdad etc. implicando a lo largo del año y de manera conjunta a las asociaciones del municipio en el desarrollo de actividades coordinadas.

## 4. La ciudadanía como protagonista: La participación

La ciudadanía de Getxo pasa a convertirse en protagonista y destinataria última de los logros y avances alcanzados desde la Institución municipal, facilitando soluciones eficientes a los problemas colectivos y generando aceptación, complicidad y cercanía. Un esfuerzo continuado de innovación y aprendizaje que dota de un valor añadido a un modelo de gestión que le permite ser más permeable y próxima al sentir de la sociedad getxoztarra.

Getxo trabaja por y para las personas porque, sin ellas, no hay tecnología ni nuevas estrategias.

### Consejos Sectoriales

Órganos asesores, participativos, consultivos, de información y propuesta de la gestión municipal en el ámbito de las políticas que le competen en el que están representadas instituciones, organizaciones sin ánimo de lucro, asociaciones y sectores sociales de Getxo. Realizan una labor de acompañamiento y asesoramiento de políticas municipales concretas y contribuyen a la generación y desarrollo de redes de cooperación e interlocución con la sociedad civil, favoreciendo la construcción de una ciudadanía más vertebrada y comprometida con el interés general.

El **Departamento de Igualdad de Oportunidades** cuenta con un **Consejo de Igualdad**. Es un órgano participativo, asesor y de carácter consultivo del que se quiere dotar la Administración Municipal para el ejercicio de las políticas de igualdad en el ámbito local. El objetivo de este Consejo es ofrecer un cauce que propicie y regule la participación de los diferentes agentes sociales del municipio, especialmente las organizaciones de mujeres, en el impulso y seguimiento de las políticas de igualdad. Este Consejo supone la evolución lógica del trabajo realizado previamente por las asociaciones de mujeres en el Foro de Igualdad. Su Reglamento (aprobado en Marzo- Abril de 2011) fue elaborado en clave participativa ya que se estudió en el seno del Grupo de Igualdad del municipio y en el que participan las asociaciones de mujeres que trabajan por la igualdad de mujeres y hombres. Su frecuencia de reuniones va a ser bimensual y está integrado por representantes por cada asociación de mujeres inscritas en el registro municipal, del tejido empresarial y comercial, de los sindicatos y del ámbito educativo y del asociativo juvenil, un concejal/a que los propios grupos políticos municipales designen, el alcalde, la concejala de Igualdad y la técnica de Igualdad ( que ejerce funciones de Secretaría).

El **Área de Urbanismo, Obras y Servicios, Vivienda y Patrimonio** cuenta con el **Consejo Asesor de Planeamiento**. Es un instrumento de carácter consultivo que colabora con la entidad local en la formulación y aprobación de sus principales instrumentos de ordenación urbanística siendo clave en las revisiones de planeamiento cuando afectan a la ordenación estructural. Las propuestas emitidas por el Consejo son consideradas por la Corporación y motivadas en el caso de no ser incorporadas a las modificaciones de plan. Cuenta con un Reglamento regulador y en él participan representantes del Consistorio, los concejales de Urbanismo, Planeamiento Urbanístico y Medio Ambiente y representantes vecinales de asociaciones de jóvenes, ecologistas, mujeres, discapacitados, de asociaciones vecinales, sindicatos y comerciantes.

El **Servicio de Euskera** cuenta hace 3 años con un **Consejo Asesor del Euskera**, integrado por 11 personas residentes en el municipio y significadas en el mundo del euskara procedentes de la enseñanza, el comercio, etc. , que se reúnen con carácter trimestral y que tiene como objetivos fundamentales ayudar al Ayuntamiento a adecuar el Plan General de Normalización del Euskera, hacer un seguimiento del plan de gestión anual y de los proyectos, asesorar, realizar propuestas y opinar y realizar sugerencias sobre las bases de las convocatorias de ayudas económicas y estudiar los temas que tengan que ver con los trabajos de normalización. También cuenta con grupos de trabajo específicos con centros educativos, euskaltegis, asociaciones, AMPAs, etc.

### Foros Sectoriales

Espacios de debate y deliberación sobre una temática concreta que buscan como objetivo principal contribuir a generar una visión estratégica y ayudar en la mejora de la planificación de una materia municipal concreta. Estructuras estables de trabajo y participación donde sectores muy específicos aportan visiones e instrumentos para mejorar las potencialidades y capacidades del municipio.

El **Área de Cooperación al Desarrollo y Derechos Humanos** cuenta con un **Grupo de trabajo de Cooperación** creado en 2004 y en el que participan 12 ONGs (la mayoría con domicilio social en Getxo) para tratar cuestiones relacionadas con el impulso en materia de



sensibilización e implicación de los sectores sociales relacionados con la Cooperación al Desarrollo, la coordinación de acciones; asesoramiento al Área de Cooperación sobre las necesidades y prioridades de intervención, la elaboración de informes, sugerencias, estudios y propuestas y como cauce de coordinación entre las distintas iniciativas desarrolladas. Cuenta con reglamento propio y celebra 4-6 reuniones anuales, con intercambio de información (vía e-mail y/o presencial), contraste de borradores de trabajo y recogida permanente de aportaciones/sugerencias.

También cuenta con un **Grupo tractor de Comercio Justo** en el que participan además de ONGDs, asociaciones de Juventud, Igualdad, Deportivas y de Inmigración, realizando unas 5 reuniones al año.

Existe una **Agrupación de Asociaciones de Voluntariado Social** constituido por 17 asociaciones, dos personas voluntarias y personal técnico del Ayuntamiento. La Junta Directiva se reúne 1 vez al mes; los grupos de trabajo cada 15 días al menos y, en función de la actividad, semanalmente, y la asamblea extraordinaria, al menos, 2 veces al año y sus funciones son consolidar y fomentar la red de entidades de voluntariado, fortalecer la labor voluntaria y sus organizaciones y sensibilizar sobre la importancia del voluntariado.

El **Departamento de Igualdad de Oportunidades** cuenta con un **Foro de Igualdad** (surgido en el año 1992) en el que participan todas las asociaciones de mujeres del municipio y donde se les informa de las actividades desarrolladas (Memoria de actividades), se les informa del programa de actividades a comienzo de año, seguimiento con periodicidad anual del grado de cumplimiento del Plan de Igualdad, se les invita a participar en la confección del programa, tema, diseño y actividades de las diferentes campañas (25 de Noviembre, 8 de marzo, etc.). También se creó un **Foro abierto** en el que se trabajaba sobre las diferentes ámbitos del II Plan de Igualdad, debatiendo y haciendo propuestas sobre sus contenidos y evaluando su grado de cumplimiento.

El **Departamento de Medio Ambiente** creó hace 8 años un **Foro Local de Medio Ambiente** que se reúne un mínimo de 2 veces al año, reglamentado y que cuenta con la participación de representantes del tejido empresarial, organización ecologista, de asociaciones sociales, deportivas, culturales, de mujeres, y de centros escolares, personal universitario y personas de reconocido prestigio en materia de Medio Ambiente (Fegevol, Ekologistak Martxan, Basozaleak, Eskuz-esku, asociaciones deportivas, Agenda Escolar 21, etc.), el Alcalde, los concejales de urbanismo y Medio ambiente y el técnico de medio ambiente que se marca como objetivos incorporar criterios de protección ambiental y de sostenibilidad en la gestión municipal y propuestas ciudadanas en el ejercicio y cumplimiento de las competencias municipales referidas al medio ambiente natural y urbano.

También existe un **Foro de Agenda 21 Escolar** integrado por las Ikastolas Geroa y San Nikolas, los colegios públicos Juan Bautista Zabala, Larrañazubi y Zubilleta; los institutos Aixerrota, Fadura, Julio Caro Baroja y Romo; y los colegios Azkorri y Santísima Trinidad. Se reúnen mensualmente y tienen como objetivo mejorar las relaciones con el medio ambiente, llegar a acuerdos para vivir de forma más sostenible en el centro y en el municipio; reforzar los mecanismos de coordinación entre los agentes de la comunidad educativa; identificar y analizar y proponer alternativas sobre cuestiones ambientales y sociales.

El **Servicio de Juventud** cuenta con un **Foro de Juventud** (2005) en el que participaban inicialmente las asociaciones de tiempo libre. Posteriormente se celebró el **Gazteshowa**, en el que participaron 17 asociaciones y agrupaciones de interés juvenil de Getxo. Sus objetivos fueron dar a conocer la riqueza del tejido asociativo de nuestro municipio y sus actividades a la población de Getxo, animando la participación de los vecinos y vecinas de Getxo en las asociaciones locales, promocionar el conocimiento mutuo y el trabajo en red entre diferentes asociaciones que trabajan en Getxo en el ámbito juvenil y propiciar debates en torno a cuestiones que afectan a las diferentes asociaciones y a las personas jóvenes del municipio, así como recoger propuestas.

A partir de este momento, el Foro pasó a estar integrado por todas aquellas asociaciones de interés juvenil (12) que quisieron formar parte de este espacio de encuentro. Se reúne con una frecuencia trimestral. En estas reuniones se presentan las iniciativas a desarrollar desde el Área con la idea de contrastarlas y enriquecerlas con las aportaciones de los diferentes colectivos participantes. Un lugar de encuentro, conocimiento, intercambio de ideas y generación de sinergias que han dado lugar a muy diferentes iniciativas conjuntas y coordinadas.

El **Departamento de Comercio** cuenta con una **Mesa de Comercio**, concebida como un foro de encuentro entre el Ayuntamiento y el sector comercial y hostelero del municipio, en el que participan comerciantes, asociación de comerciantes, representantes políticos del Área de Promoción Económica y personal técnico de Getxolan. Sus objetivos son coordinar y compartir acciones que impulsen la actividad comercial y hostelera, abordar y debatir las problemáticas inherentes al sector y definir las estrategias a desarrollar conjuntamente con el objetivo claro de posibilitar su potenciación y su dinamización. Los grupos de trabajo se reúnen mensualmente y la Mesa se reúne 6 veces al año.

El **Departamento de Turismo** cuenta con la **Mesa de Turismo** desde Noviembre de 2010 que fue creada inicialmente para facilitar la implantación del Plan de Calidad Turística en destino. Se reúne al menos 2 veces al año y participan las empresas del sector representantes de hoteles, pensiones, de recursos, de taxistas, de empresas de vela, de agencias de viajes receptoras, de bares y cafeterías y de restaurantes, el Alcalde, concejal de Turismo y personal técnico de la Unidad de Turismo. Sus objetivos son proponer, debatir y hacer un seguimiento de las

actuaciones que afecten al desarrollo del sector turístico en Getxo y coordinar la implantación del Sistema Integral de Calidad Turística de destino, logrando con ello generar planes globales de desarrollo turístico y crear conciencia de destino.

El **Área de Urbanismo, Obras y Servicios, Vivienda y Patrimonio** creó la **Comisión Especial de Inundaciones**, integrada por los representantes de todos los grupos políticos municipales, representantes de asociaciones de afectados y representantes de la Agencia Vasca del Agua, URA, que es el órgano competente responsable del mencionado proyecto y también tiene prevista la creación de una **Comisión Especial para la revisión del PGOU**.

El **Servicio de Inmigración e Interculturalidad** mantiene una dinámica de reuniones periódicas (10-12 reuniones anuales) con la **Plataforma de Inmigrantes de Getxo**, constituida por 10 asociaciones y surgida de la colaboración con la Fundación Ellacuría en un programa de fortalecimiento asociativo en el que participaron diferentes asociaciones de inmigrantes y cuyos objetivos son favorecer el intercambio de información, el trabajo en común y la coordinación de actividades; favorecer la integración de la población extranjera; convertirse en interlocutor de la situación de la población inmigrante ante el Ayuntamiento y en interlocutor con otros espacios de participación; proponer medidas y programas de convivencia, sensibilización, análisis y reflexión.

Ha sido incorporada a los itinerarios de sensibilización ofreciéndoles la posibilidad de gestionar y organizar actividades en el marco de los eventos que se organizan a lo largo del año (Día Internacional de las Personas Inmigrantes, Día Internacional contra la Discriminación Racial, carpa intercultural del Festival de Folk, etc.).

El **Área de Cultura, Educación, Euskera y Juventud** cuenta las **Comisiones de Fiestas** integradas por representantes de los diferentes agentes sociales y que participan en la organización y gestión de las fiestas de los barrios con el apoyo del Ayuntamiento que subvenciona las actividades y facilita espacios e infraestructuras.

El **Servicio de Euskera** ha creado el **Foro Ikasgehi**, foro que se reúne con periodicidad trimestral e integrado por personal técnico de Euskera del Berritzegune de Getxo y de Euskera y de Educación del Ayuntamiento, asociaciones a favor del euskera y representantes de los centros y de las asociaciones de padres y madres cuyos objetivos son impulsar el uso del euskera en las actividades extraescolares, dar pasos de cara a la normalización del euskera, intercambiar información y facilitar la reflexión sobre la enseñanza bilingüe. Con similar periodicidad y de una manera más informal se reúne con los euskaltegis del municipio.

La **Residencia Municipal de Getxo** cuenta con un **Foro consultivo de residentes y familiares** cuyo objetivo es estar más cerca del cliente para mejorar el servicio que presta, y fomentando la participación de residentes y familias en la vida de la residencia. Se reúne tres veces al año y está compuesto por familiares de cada una de las plantas y un residente de cada planta, el Presidente de la Residencia Municipal, la Gerente de la Residencia Municipal, la Responsable Asistencial y la Trabajadora Social.

## Planes, Programas y Proyectos con participación

Los planes y proyectos con participación marcan los objetivos y recursos necesarios para el buen desarrollo de materias específicas de la gestión municipal aportando una visión incluyente y contando con aquellos sectores que tiene algo que aportar. Son instrumentos complejos y laboriosos pero que permiten tener una perspectiva a más largo plazo de políticas concretas contando con el respaldo de sectores sociales, políticos y/o económicos.

Los planes con participación contribuyen a lograr una visión más integral de problemáticas concretas a través de una apuesta por la inclusión de sectores de la sociedad y de las instituciones que pueden aportar propuestas, ideas y objetivos de mejora.

El **Departamento de Igualdad de Oportunidades** gestiona y coordina las actividades de la **Escuela de Empoderamiento** (surgida el año 2003) ofreciendo un amplio y variado calendario formativo y de actividades que se extiende de Octubre a Mayo. Se celebran 2 reuniones informativas con las alumnas, a mitad de curso se celebra una jornada de trabajo y a final de curso una jornada de clausura. También organiza los **Diálogos Interculturales** que se celebran con carácter abierto, con un programa definido por las propias alumnas, con dinámicas grupales de trabajo y que se desarrollan con periodicidad mensual. Tanto la elaboración de los diferentes **Planes de Igualdad** como el **Mapa de la Ciudad Prohibida** se han llevado a cabo con grupos abiertos de participación ciudadana.

**Getxolan** ha ideado **Getxo Meeting**, una zona de encuentro y contacto entre empresas de Getxo que nace con el objetivo de generar puntos de relación, propuestas de negocio y lazos comerciales. También se han desarrollado en el marco de un proyecto europeo cofinanciado por el Fondo Social Europeo diferentes **ámbitos de trabajo en red**. Uno de ellos ha estado dedicado a la **mejora de la ocupabilidad** y en

el mismo han participado los diferentes entes que trabajan en el municipio en actividades relacionados con la formación y el empleo (INEM, UGT como responsable de servicios de orientación al empleo, CIP, centros de FP, Asociaciones, etc.). Otro grupo se centró en trabajar los de manera conjunta y coordinada los ámbitos del Empleo y la **inmigración** y en él participaron el Área de inmigración del Ayuntamiento y los agentes que trabajan con este Área el tema del empleo. Otro de similar naturaleza vinculando el empleo y la **igualdad** con el Área de Igualdad de Oportunidades y un último centrado en trabajar con las **empresas de inserción laboral** (Empleo Social) con centro de trabajo en el municipio, que ha dado lugar a la formalización de convenios bilaterales entre el Ayuntamiento y estas empresas.

Ha liderado con el **Área de Medio Ambiente** y contando con la colaboración de otras Áreas el **proyecto CEDEMOS**, una iniciativa de movilidad sostenible pionera en el estado y surgida de la colaboración público-privada entre el Ayuntamiento de Getxo y Emaus, entidad sin ánimo de lucro líder en el sector de la movilidad y en la inclusión social. También ha participado junto a **Getxo Kiroalak** en un proyecto de hostelería, ocio y empleo previsto en las dependencias hosteleras de las piscinas de Fadura.

**Getxo Kiroalak** llevó a cabo un proceso participativo en el marco del proceso de elaboración del **Plan Estratégico 2011-2015**.

El **Área de Urbanismo, Obras y Servicios, Vivienda y Patrimonio** ha llevado a cabo el **Programa Getxo Auzoz-Auzo Barrio a Barrio** con el objetivo de acercar el Ayuntamiento a la realidad cotidiana de los barrios mediante el contacto directo y personal del Alcalde y el Equipo de Gobierno con los vecinos y vecinas, a fin de conocer en primera persona sus necesidades, inquietudes, valoraciones y propuestas, para, a través de todo ello, orientar y mejorar la gestión municipal en los barrios. Determinado el barrio, se buzonea el mismo con un folleto informativo en el que se le pregunta qué cree que mejoraría su barrio, y se coloca por espacio de diez días un buzón donde pueden depositar sus sugerencias, trasladándose, en fechas posteriores, el equipo de gobierno con el alcalde a la cabeza a atender y responder directamente a los vecinos y vecinas.

Este tipo de iniciativas se desarrollaron en los barrios de **Algorta, Las Arenas, Villamonte, Neguri, Romo, Santa Ana, Sarrikobaso, Iturrubide, Puerto Orduña y Unbe, Los Puentes y Oikosa, Aldapa y Zubilleta y Antiguo Golf**.

Más recientemente, y desde este mismo Área, se ha puesto en marcha un **proceso de participación ciudadana para la revisión del PGOU** a través de la creación de un Lantalde o grupo de trabajo integrado por 73 personas, pertenecientes a colectivos y asociaciones y el resto vecinos particulares. El Lantalde se constituye buscando la representación del espectro global de la sociedad y se ha procurado una representación proporcional de ambos sexos, de las distintas franjas de edad y dando cabida a todas las sensibilidades de forma equilibrada». Este programa también incluyó **conferencias formativas** abiertas al público que congregaron cada una de ellas a más de 200 personas.

El **Servicio de Inmigración e Interculturalidad** desarrolla un **programa de fortalecimiento asociativo** en colaboración con la **Fundación Ellacuría**. Ha desarrollado en colaboración con Getxo Kiroalak y Servicios Sociales el **Programa Gure Aisia** para el acompañamiento social en el uso de espacios deportivos a la comunidad inmigrante. Este proceso, iniciado en 2008, se coordina con las experiencias de Bilbao y Durango, así como con BILTZEN Servicio de Integración y Convivencia Intercultural del Gobierno Vasco.

Durante el pasado mes de octubre se llevó a cabo el proyecto **Identibuzz Getxo**, una experiencia participativa de creación audiovisual en la que participar con diferentes personas y colectivos del municipio para reflejar la diversidad cultural del municipio a través de un proceso de trabajo en el que participarán personas autóctonas y extranjeras.

También se va a impulsar durante este año un **programa piloto** que busca acabar con los estereotipos que fomentan el racismo y la xenofobia basado en la estrategia antirrumores puesta en marcha en Barcelona. Para ello, se conformarán unos grupos compuestos por vecinos para identificar, analizar y rebatir la perspectiva crítica de los principales estereotipos concretos, tópicos y falsos rumores que circulan sobre la población inmigrante y la diversidad cultural. Esta campaña que pretende facilitar herramientas y habilidades comunicativas y psicológicas que ayuden a la comunicación efectiva se desarrolla en el marco del Programa contra el racismo y la xenofobia de la Fundación Open Society y es una muestra de acciones conjuntas en la Red de Ciudades Interculturales (RECI).

La experiencia del Ayuntamiento de Getxo en materia de Interculturalidad aparece recogidas en un Manual para el diseño de políticas interculturales elaborado por el Grupo de Investigación Interdisciplinario en Inmigración (GRITIM) de la Universidad Pompeu Fabra. Este manual es uno de los materiales generados por la Red de Ciudades Interculturales (RECI) y el proyecto Intercultural Cities del Consejo de Europa y la Comisión Europea.

Por otro lado, los **Servicios de Euskera e Inmigración** han puesto en marcha el proyecto denominado "**Calendario Maya**". El programa contempla la puesta en marcha de un grupo promotor y la concesión de una serie de subvenciones para impulsar la realización de tres proyectos con la participación de entidades y asociaciones relacionadas con los ámbitos de euskera e inmigración.

En el caso concreto de la promoción de la participación en el ámbito del **Departamento de Servicios Sociales** está muy relacionado con el trabajo social comunitario y se lleva a cabo de forma zonificada (AndraMari, Algorta-Neguri, Romo-Las Arenas).

El **Área de Servicios Sociales** promovió la creación y posterior dinamización de **FEDEVOL** (Asociación Getxotarra de Voluntariado) surgida a finales año 2002 y comienzos de 2003 para facilitar la interlocución y evitar una excesiva atomización en la respuesta. En el año 2012, FEDEVOL ha pasado a denominarse **SAREKIDE** (Asociación de Asociaciones Getxotarra de Voluntariado). En el año 2009, contando con la ayuda de la **Fundación EDE** se llevó a cabo una reflexión sobre la participación e inclusión social para ordenar el trabajo desarrollado desde el Departamento en todo lo relativo a la participación y promoción del voluntariado.

En ese mismo periodo, el Ayuntamiento subvenciona la realización de un trabajo de **reflexión estratégica** (a cargo de la Fundación EDE y desde Bolunta) para definir en qué momento se encontraba FEDEVOL y hacia dónde quería dirigir su actividad. De esta reflexión surgió la demanda de una mayor relación con el Ayuntamiento, un mayor reflote de la Federación y el desarrollo de más actividades y campañas de sensibilización y capacitación.

En la actualidad, mantiene un convenio de colaboración con SAREKIDE y como iniciativa más destacada se está procediendo a la implantación en Getxo del **servicio Elkarterri** (Programa para el fortalecimiento del asociacionismo local).

El **Área de Cooperación al Desarrollo y Derechos Humanos** dispone de una línea de subvención para **fortalecer el tejido asociativo en el municipio** (financiando gastos de funcionamiento y de mejora de la gestión).

El **Servicio de Promoción Económica y Empleo** está elaborando un **diagnóstico** para la **detección de los sectores estratégicos** de la localidad y la concreción de un plan de acción para la promoción económica de esos sectores en el municipio. Por otro lado, realiza una encuesta para conocer la opinión de la ciudadanía sobre la oferta comercial del municipio y su grado de satisfacción.

El **Área de Cultura, educación, Euskera y Juventud** ha llevado a cabo un diagnóstico para el **Plan Getxo Kultura 2012-2016**, destinado a definir el nuevo modelo de actividad del aula de cultura y en el que han participado asociaciones, colectivos, profesionales y otros agentes culturales getxotarras.

Por último, el **Servicio de Euskera** está culminando el **III Plan de Revitalización del Uso del Euskara**, desarrollado en clave participativa, trabajando con borradores, socializando sus contenidos y recogiendo de forma continuada aportaciones y sugerencias, con la finalidad de continuar avanzando en el objetivo último de las políticas a favor de su normalización, que no es otro que el de posibilitar que, quien así lo desee, pueda vivir en euskara en el municipio.

## Experiencias de participación

Las experiencias de participación entre la administración, la ciudadanía a título individual y las entidades sociales, se circunscriben a cuestiones, temas, demandas y necesidades más concretas. El diseño y posterior implementación de un marco general de participación demanda la creación de instrumentos y espacios participativos específicos que favorezcan la presencia de los diversos sectores de la sociedad.

El impulso y creación de estas experiencias participativas tienen como objetivo paliar posibles déficits a través de la puesta en marcha de canales e instrumentos para que las/os ciudadanas/os a título propio puedan participar junto con otros agentes como el personal técnico y/o entidades sociales. El Ayuntamiento de Getxo ha desarrollado una importante variedad de experiencias participativas:

El **Área de Cooperación al Desarrollo y Derechos Humanos** organiza en colaboración con el **Grupo de Trabajo de ONGDs de Getxo Getxotik Mundura, Mundutik Getxora**. Esta iniciativa incluye la **Feria anual de ONGs** para dar a conocer las actividades de las ONGs y del propio Ayuntamiento y para establecer relaciones, temáticas propias de la Cooperación en formato de **charlas, cine-forums, exposiciones** y la celebración del **Día Internacional de los Derechos Humanos (10 de Diciembre)**. Ha liderado una experiencia en torno al **Bertso-Lehiaketa** que ha contado con la participación del **Servicio de Euskera** y el **Departamento de Igualdad de Oportunidades** y anualmente presenta el **Informe de Desarrollo Humano** elaborado por el PNUD, en el que se pone de manifiesto el lugar primordial que ocupa la participación para posibilitar el Desarrollo Humano

El **Departamento de Igualdad de Oportunidades** llevó a cabo un proceso participativo y de reflexión que culminó con la elaboración de un **Decálogo de cuidados** (2006) y la creación de la **Plataforma Getxo Baietz**.

El **Departamento de Medio Ambiente** cuenta con una dilatada experiencia en la organización de **campañas de concienciación e iniciativas de participación ciudadana** (Itinerarios ecológicos, aula ambiental, etc.) con escolares y colegios. El **Plan de bidegorris** fue elaborado con participación de diferentes Áreas del Ayuntamiento y contó con las aportaciones/sugerencias del Foro de Medio Ambiente.

El **Servicio de Juventud** llevó a cabo un proceso participativo para definir el diseño, la distribución de los espacios, las normas básicas de funcionamiento, los servicios y las actividades del **Gazteleku**. Por otro lado, organiza con carácter anual el **concurso de ideas Wanted** con el objetivo de apoyar la puesta en marcha de proyectos desarrollados por personas jóvenes que por falta de financiación, asesoría técnica, orientación, etc. tienen dificultades para hacerse realidad. Uno de los proyectos presentados y premiados en esta última edición es el proyecto **Getxo Berpiztu!**, un proyecto que trata de definir con las/os vecinas/os los futuros usos en términos de ocio de un solar abandonado. También desde el Servicio se otorgan unas **becas al alumnado** de la **ESO** para la **gestión de los paneles informativos** localizados en los centros escolares.

El **Área de Urbanismo, Obras y Servicios, Vivienda y Patrimonio** ha llevado a cabo diferentes procesos de participación vinculados a proyectos de **transformación y modernización de equipamientos públicos, plazas y parques** del municipio.

El objetivo de estos procesos es facilitar la participación de la ciudadanía en el diseño de espacios y equipamientos de proximidad para su uso y disfrute que promuevan la convivencia y relación de las distintas generaciones de getxotarras. Espacios y equipamientos de calidad diseñados tomando en consideración las propuestas y sugerencias de la ciudadanía y concebidos como espacios de encuentro cómodos y accesibles en los que las personas puedan compartir y relacionarse.

Los **Parques Maidagan y Malakate** (Getxo-Andra Mari), el **Parque Txabarri Zuazo** (Romo), los **Parques de La Borobia, Aldapa, Iturgitxi y Obispo Etxeandia** (Algorta), el **Parque Gernika** (Neguri), La **Plaza de la Estación de Algorta**, contrastada igualmente con el comercio y hostelería de la zona y/o la reforma de la carretera de **Ollaretxe** son algunos de los proyectos que han sido sometidos a exposición previa de la propuesta inicial para su sometimiento a la consideración y contraste ciudadano.

Se han realizado una intensa labor de socialización y contraste con la ciudadanía y con los agentes implicados en algunos proyectos de especial relevancia como el **Getxo Antzokia**, la **Musika Eskola de Algorta** y la **Kultur Etxea de Romo** mediante **presentaciones públicas y exposiciones**.

El proyecto del **Getxo Antzokia** ha sido sometido a la consideración y opinión de las y los vecinos del entorno en diversas ocasiones (3 **encuentros** con el Alcalde y más de 20 **reuniones** con el Concejal de Urbanismo y el arquitecto municipal); se han realizado 4 **exposiciones** a la ciudadanía y una **reunión** con el tejido asociativo y cultural, y de estos encuentros se han incluido aportaciones al proyecto actual (como por ejemplo el diseño del edificio que en parte trasera se ha elevado para permitir una mayor soleación de las casas cercanas y aumentar el espacio de plaza). También se ha explicado en numerosas ocasiones a todos los grupos políticos municipales y ha concitado acuerdos plenarios en los que se ha abordado su encaje urbanístico, volumetría, edificabilidad, etc. Además, ha sido aprobado, con una amplia mayoría, por el **Consejo Asesor de Planeamiento Urbanístico** integrado por representantes sociales.

En el caso del proyecto de la **Kultur Etxea de Romo**, dado que se ha concebido como un equipamiento que orientará el futuro cultural y social de Getxo, la integración de los agentes sociales directamente vinculados al se ha considerado imprescindible desde el comienzo de su concepción. Un **Consejo Asesor** de arquitectos y expertos seleccionados por todos los partidos políticos con representación en el Ayuntamiento seleccionan por unanimidad el proyecto adjudicado.

El equipo de Gobierno puso en marcha un **proceso participativo** abierto al tejido asociativo del municipio y a las entidades de la zona culturales del municipio, además de a la ciudadanía en general, desarrollado a través de diversas iniciativas:

- ✓ Cuatro **jornadas informativas** con vecinos y asociaciones a fin de dar a conocer los servicios y la funcionalidad de los espacios con los que contará el futuro centro; pero también para escuchar su parecer y visión y conocer de primera mano las necesidades vinculadas a su actividad, con el fin de poder analizar y buscar, dentro de las posibilidades existentes, la manera de darles respuesta.
- ✓ Tres **exposiciones del proyecto**, en diferentes ubicaciones como el polideportivo Gobela, las antiguas escuelas de Santa Eugenia y Getxolandia, última ésta por la que pasaron más de 3.000 personas.
- ✓ Buzoneo por los domicilios y portales de Romo más de una decena de **cartas o avisos**, informaciones que también fueron, en algunos casos, distribuidas en las casas de los vecinos y las vecinas de Las Arenas.
- ✓ **Contactos presenciales y telefónicos** con **representantes de comunidades de vecinos y dueños de establecimientos comerciales** situados en el entorno del edificio.
- ✓ Envío de diversas **notas informativas** a los **medios de comunicación** explicando las diferentes iniciativas relacionadas con el proyecto para el conocimiento de la ciudadanía. Una vía explicativa que se reforzó con la edición de un **folleto informativo** sobre el proyecto que se buzoneó en el barrio de Romo y en las Arenas.

- ✓ **Contactos presenciales**, vía carta o avisos relacionados con los procedimientos obra, como por ejemplo la puesta a disposición de los vecinos y vecinas del entorno de un servicio de elaboración de un informe de valoración del estado de los edificios y de cada vivienda. Un reconocimiento voluntario consistente en un estudio técnico de evaluación y verificación, a cargo de un profesional cualificado, del que un notario levanta acta para dejar constancia del estado actual de los inmuebles de cara al inicio de los trabajos en la zona.

Todos estos canales se mantienen activos durante los meses de trabajos de construcción, y además se reforzarán en caso de necesidad con nuevas iniciativas para dar cumplida cuenta del desarrollo del proyecto, así como de los servicios que acogerá la futura infraestructura.

El **Plan de bidegorris** fue difundido a los diferentes centros escolares del municipio para recoger sugerencias.

Se ha creado el **Equipo de trabajo de estaciones base de Telefonía móvil** creado para tratar cuestiones suscitadas con motivo de las estaciones base de telefonía móvil y del que forman parte el equipo de gobierno, miembros de todos los partidos políticos en el Consistorio, asociación "Antena No" y representantes de las Operadoras de telefonía y del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, miembros de la FEMP, EUDEL y el Departamento de Medio Ambiente del Gobierno Vasco.

El **Departamento de Servicios Sociales** organiza desde el año 1994 los **Encuentros de voluntariado de Getxo**. Estos Encuentros giran en torno al Día del Voluntariado (5 de diciembre), y la finalidad de los mismos consiste en ser un foro abierto al voluntariado y a la ciudadanía del municipio en general. Su objetivo es informar del trabajo que realizan las entidades colaboradoras con los Servicios sociales, dando a conocer las novedades y avances que puedan surgir en el ámbito del voluntariado, e implicando a otras organizaciones y actores comunitarios y reconocer el trabajo que realizan las personas voluntarias en el municipio de Getxo, para lo cual se conceden el premio a la organización del año y el premio a la persona voluntaria del año.

Desde este mismo Departamento, se ha llevado a cabo un **proceso participativo para la revisión de las bases reguladoras de usos de los locales** con el objeto de paliar los desajustes identificados en los **nuevos locales de voluntariado del Parque Txabarri-Zuazo** (contando con el apoyo de Bolunta). Un proceso que concluyó con la elaboración de una propuesta de documento que fue posteriormente aprobada por el Ayuntamiento.

Mantiene **convenios de colaboración** para la gestión de los **Nagusien Etxeak Hogares del Jubilado de Romo y de Andramari**, fomentando y favoreciendo la colaboración y coordinación de los grupos de trabajo y actividades que se desarrollan desde ambos. Es responsable de la puesta en marcha del **Servicio de respiro** como programa piloto y respuesta a las personas cuidadoras cuya continuidad se va a realizar teniendo en cuenta las aportaciones de las personas usuarias. También lleva a cabo una labor de **intervención en problemáticas específicas** que implican la participación en centros educativos y centros de salud con Instituciones y personas usuarias.

El **Servicio de Prevención de drogodependencias** trabaja de forma continuada con los centros educativos del municipio contando con la participación de las AMPAs (mediante convenios de colaboración) y Escuelas de Padres y Madres en la elaboración de los contenidos de los programas educativos para los diferentes centros. Destacan por su interés diferentes programas desarrollados en el marco de los recursos de apoyo generados para la Educación Primaria (**Osasunkume, La Aventura de la Vida, En la huerta con mis amigos - Lagunekin baratzean**) y para la Secundaria y Bachillerato (**Irudi biziak**, etc.).

El **Servicio de Inmigración e Interculturalidad** ha llevado a cabo con la **Plataforma de Inmigrantes de Getxo** varios espacios de debate y participación concebidos como actividades de escucha de la ciudadanía (**I World Café Con Vivencias sobre la inmigración en el municipio de Getxo, I Taller de Futuro sobre la situación del Alumnado Inmigrante en el Sistema Educativo y II Taller de Futuro sobre imágenes, percepciones y actitudes en torno a la inmigración**). También ha desarrollado acciones informativas presenciales (con la colaboración de Cáritas Bizkaia) y en medios de comunicación local (Getxoberri y Web) tendentes a facilitar el ejercicio del voto de las personas extranjeras en las últimas elecciones municipales.

El **Servicio de Euskera** trabaja en directa colaboración con colectivos y asociaciones en el desarrollo de diferentes **iniciativas y campañas** en las que se cuenta con la colaboración e implicación de la ciudadanía (**GEHI, Autoescuelas de Getxo en euskera, ¡Hablar euskera se lleva!, Campaña para impulsar el bilingüismo, Euskara merkataritzara**, etc.) y en la organización de las jornadas a favor del euskera y las actividades programadas en el **Día internacional del euskera** (en colaboración con el **Aula de Cultura**). Mantiene **convenios de colaboración** y desarrolla diferentes actividades y proyectos con la asociación **Bizarra Lepoan, Egizu** (de la que forma parte ejerciendo labores de coordinación junto a esta misma asociación), los euskaltegis municipales y las demás asociaciones que trabajan a favor del euskera desarrollando diferentes proyectos (**Berbalaguna, Sendi, Irakurzaleen Txokoa, Gazte Saltsa**, etc.) , con **Algortako Bertsolari Eskola (ALBE)** y con **asociaciones culturales, deportivas y de comercio**.

Este Servicio concede anualmente el denominado **Euskara Saria**, reconociendo la labor de aquellas personas o entidades que se hayan destacado en el desarrollo de actividades consistentes en el apoyo, promoción o difusión del uso del euskera. A partir de las candidaturas presentadas, el Consejo Asesor del Euskera selecciona tres que se trasladan a Alcaldía para que opte por una de ellas.

**Fiestas** y el **Servicio de Euskera** colaboran junto a grupos culturales y de danzas y en las diferentes Comisiones creadas al efecto para la organización del **Olentzero**.

El **Aula de Cultura** mantiene reuniones periódicas y una relación permanente y directa con **Asociaciones y promotores** de actividades culturales del municipio (**Herriko Abesbatzak, Academia de danza, Carnavales, Cabalgata de Reyes**, etc.) y concede anualmente un premio (**Haize Saria**) contando para ello con la opinión de un jurado de expertas/os que posteriormente traslada su elección a Alcaldía.

Desde **Getxo Kirolak** se facilita la **gestión directa** por parte de varios clubes deportivos de determinados equipamientos municipales, como el Getxo Arraun (pabellón de remo), La Cantera Skate Eskola (skate park de Arrigunaga) y la Asociación de Armadores y Patrones del Puerto Deportivo del Abra de Getxo ORZA y cuenta con Escuelas deportivas de iniciación de rugby, baloncesto, fútbol y patinaje artístico. Ha organizado algunos **grupos focales** (por ejemplo, para el sistema de reservas de pistas de pádel).

También se mantienen **reuniones periódicas** con diferentes **comunidades de vecinos** en las que se plantean cuestiones puntuales y **reuniones personales** con el Alcalde y concejales y concejales cuando éstas son solicitadas por vecinas/os.

La **Residencia Municipal de Getxo** celebra **reuniones anuales con familiares y residentes** de cada una de las plantas con el objeto de establecer un contacto grupal entre residentes, familias, Presidente y profesionales de los distintos Departamentos de la Residencia.

## 5. Un sistema eficaz y dinámico de información

Getxo ha experimentado importantes avances en la optimización de sus canales de información y comunicación respondiendo de esta manera a un interés general por acercar la información sobre la gestión municipal a su ciudadanía. Una mejor y más variada información sobre todo aquello que afecta al municipio que permite establecer una vía de comunicación e información fluida y veraz y satisfacer las necesidades básicas y concretas de la población, proporcionando inmediatez y cercanía.

La mejora y adaptación de estas herramientas de comunicación permite recoger y transmitir de una manera más directa no sólo las decisiones que se toman en el gobierno municipal, sino la de poner en valor todos aquellos espacios e instrumentos de participación que existen en el municipio.

Se consolida así una relación entre el Ayuntamiento y la ciudadanía más cercana y de una mayor corresponsabilidad que contribuye, sin lugar a dudas, a una mejora de la gestión municipal.

### Herramientas de información y comunicación

Las herramientas de información y comunicación son todos aquellos instrumentos que facilitan una vía de interrelación efectiva entre el Ayuntamiento de Getxo y la ciudadanía, contribuyendo a adaptar la gestión pública a sus necesidades, problemas e inquietudes.

Todas las áreas mantiene una actitud de escucha permanente a través del **Servicio de Avisos, Quejas y Sugerencias**.

El **Área de Comunicación** es responsable de la **presencia institucional** en las diferentes **redes sociales** (Facebook: <https://www.facebook.com/pages/Getxoko-Udala-Ayuntamiento-de-Getxo/239882642753806>, Twitter: @getxoweb) y dispone de un canal propio en Youtube: <http://www.youtube.com/user/getxokoudala>). También se edita **Getxoberri**, publicación de periodicidad semanal sobre información general con toda clase de noticias relacionadas con el municipio en cuya publicación participan los partidos políticos con dos apariciones mensuales y un total de veintidós apariciones anuales.

Dentro de las temáticas sobre las que se cuestiona en las encuestas de satisfacción, hay un bloque de valoración de los canales/medios o herramientas de comunicación municipales para hacer llegar la información y poder contrastar la eficacia de la misma. Además y de forma bienal se evalúa la atención telefónica municipal con la técnica del “mystery shopper”.

El Ayuntamiento, a través del **Área de Promoción Económica**, ha instalado **puntos de información ciudadana “GETXO GERTU”**. Este servicio ofrece a las y los usuarios la posibilidad de consultar mediante una herramienta de geoposicionamiento sobre Google Maps la localización de los diversos comercios, establecimientos hosteleros y servicios de Getxo, filtrando la búsqueda por sector de actividad comercial, hostelera o de servicios o por el mismo nombre del establecimiento. Existe a su vez la posibilidad de recibir la información del establecimiento seleccionado bien vía correo electrónico bien vía sms en cualquier smartphone. Este sms incluye la ficha con los datos básicos del comercio solicitado y la ruta a seguir hasta el establecimiento desde el punto en que se realiza la consulta.

El **Área de Urbanismo, Obras y Servicios, Vivienda y Patrimonio** cuenta con una **Oficina específica de Atención al Ciudadano** y un **teléfono directo para Obras** que facilita una relación más directa con la ciudadanía.

El **Departamento de Protección Civil** se reúne de forma periódica con organizaciones de voluntariado dedicadas a la emergencia y grupos que pueden en un momento dado colaborar con Protección Civil y está en contacto permanente con las diferentes organizaciones que celebran eventos en el espacio público.

El **Departamento de Igualdad de Oportunidades** publica la **revista Emeki**, mantiene su propia website y cuenta con un perfil y una Fanpage en Facebook (**Berdintasuna Getxo**).

El **Servicio de Inmigración e Interculturalidad** organiza **sesiones informativas grupales sobre el marco jurídico de extranjería** contando con la colaboración del Gobierno Vasco y el Servicio de Integración y Convivencia Biltzen y dirigidas tanto a personas extranjeras como a nacionales que mantengan vínculos (de tipo familiar, laboral, etc.) con personas extranjeras y requieran información en materia de extranjería. Por otro lado, mantiene su propia **website** y cuenta con un perfil y una **Fanpage en Facebook** y ha creado la guía de recursos del municipio [www.KaixoGetxo.net](http://www.KaixoGetxo.net) que permite consultar información sobre muy diversos recursos.



El **Departamento de Protección Civil** emite comunicados de forma permanente a la ciudadanía sobre medidas preventivas , alertas, consejos, etc. Está desarrollando dos campañas de sensibilización a través de la web sobre fenómenos meteorológicos adversos y seguridad en el hogar. También dispone en la web de un apartado informando de los procedimientos necesarios para llevar a cabo un evento en la vía pública.

El **Servicio de Prevención de drogodependencias** publica semestralmente la revista **Seme-alabak** con la que se pretende complementar las actividades formativas de las Escuelas de padres y madres a través de un recurso de interlocución e intercambio de experiencias entre las familias de Getxo, que sirva a su vez para dinamizar su participación.

El **Servicio de Euskera** tiene firmado un **convenio de colaboración** para facilitar la publicación de la **revista UK** surgida con el objetivo de ser un medio de comunicación de referencia para todos los euskaldunes de Getxo y Uribe Kosta y retratar la vida cotidiana y la memoria de la zona.

El **Servicio de Juventud** publica mensualmente **Gaz-teak. Musika Eskola Digitala** es una publicación de periodicidad mensual con toda clase de noticias relacionadas con el la Escuela de Música de Getxo "Andrés Isasi". El **Aula de Cultura de Getxo** publica con periodicidad mensual la revista **GK**, en la que se informa de las actividades culturales que tienen lugar en el municipio. También se publican **Getxo Antzokia** y **Romo Kultur Etxea** , revistas en las que se informa de las actividades relacionadas con la construcción del Getxo Antzokia y del Romo Kultur Etxea.

## 6. Un Ayuntamiento abierto al exterior: La interdependencia

Getxo afronta estos nuevos tiempos apostando por la innovación, la competitividad y el aprendizaje permanente y ofreciéndose en un mundo globalizado e interdependiente a colaborar y participar en todos aquellos espacios de encuentro y trabajo compartido, redes etc. que le permitan ampliar sus capacidades sin renunciar a su identidad y raíces. Una localidad creativa y tecnológica en la que la integración, la transparencia, la pluralidad y la cohesión social son los valores que le convierten en un municipio solidario, competitivo, inteligente e innovador. Algunos ejemplos que muestran la disposición del Ayuntamiento de Getxo a la colaboración y el trabajo en red con otras Instituciones y organismos son:

El Ayuntamiento de Getxo forma parte de la **Red de Ayuntamientos Vascos por la Transparencia** cuyo objetivo es guiar a los ayuntamientos en qué pasos deben seguir para iniciar o avanzar en transparencia. Para ello, las dinámicas de grupo se centrarán en el análisis de buenas prácticas, el diseño de un diagnóstico y metodología común y la elaboración de herramientas para la posterior puesta en marcha de acciones para la transparencia municipal.

La **Unidad de Calidad del Área de Calidad y Sistemas de Información** es miembro de **Q-EPEA Entidades Públicas por la Excelencia**. Q-EPEA está constituido por un grupo de entidades públicas del País Vasco comprometidas con la búsqueda de la excelencia en la gestión (las 25 organizaciones públicas de mayor grado de avance en la gestión de Euskadi) con el objetivo de avanzar en la mejora de la gestión de nuestras organizaciones a través del aprendizaje compartido y promover la excelencia en la administración pública vasca. También forma parte del **Comité Técnico de AIL** (Agenda de Innovación Local) promovido por Garapen y participó en un piloto en colaboración con AENOR, para desarrollar y afinar la metodología de IWA4 en las administraciones locales.

**Getxolan** está integrada en **Garapen** (Asociación profesional que aglutina a las agencias de desarrollo constituidas por las instituciones locales del País Vasco) y participa con regularidad en los diferentes órganos, comisiones y foros que han sido creadas dentro de la misma. Participa con otras agencias en un proyecto europeo (**Proyecto Valora**) que tiene como objetivo promover la sensibilización, difusión y asesoramiento relativo a gestión empresarial y organización del trabajo en las empresas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

**Getxo Turismo** está integrado en **SICTED** (Sistema Integral de Calidad Turística En Destinos), colabora con **Q de Calidad Turística**, la **Agencia Vasca de Turismo del Gobierno Vasco** y la **Diputación Foral de Bizkaia** y forma parte junto con otros 12 **Ayuntamientos costeros, Diputación Foral de Bizkaia y Gobierno Vasco** de la **Asociación Bizkaia Kostaldea Costa Vasca**.

**Getxo Kirolak** forma parte de redes de trabajo promovidas por **Innobasque** y ha participado en diferentes proyectos innovadores junto a Osakidetza, Tecnalia y la propia Innobasque: **Gozagun** (Proyecto dirigido al fomento de la actividad física, mejorar los hábitos alimenticios y trabajar en el desarrollo de la inteligencia emocional) y **Aktivare** (Adquisición de competencias socio-emocionales a través del deporte).

El **Departamento de Igualdad de Oportunidades** forma parte de **Berdinsarea** y de la **Red de Escuelas de Empoderamiento** y participa (liderados por EUDEL) en las **Comisiones Política y Técnica Interinstitucionales de Igualdad** de la que también forman parte Emakunde, Diputaciones Forales y Gobierno Vasco, en las **Comisiones Política y Técnica de Igualdad de EUDEL** y en la **Red Vasca de Apoyo al Sahara** (impulsada desde las Escuelas de Empoderamiento y junto a otros Ayuntamientos, EUDEL, Emakunde, Euskal Fondoa, Consejos de Igualdad, Asociaciones de Apoyo al Sahara y alumnas de las Escuelas de Empoderamiento).

El **Servicio de Inmigración e Interculturalidad** trabaja con el **Gobierno Vasco, Begirune y Harresiak Apurtuz** en la **Red Antirumores**, una sistema de lucha y prevención de rumores en materia de inmigración. También se ha colaborado con EUDEL e inicialmente con el Gobierno Vasco en un grupo de trabajo sobre la creación de un convenio para la elaboración de informes de arraigo y disponibilidad de vivienda. Ha desarrollado también un trabajo con la **Subdelegación del Gobierno** para facilitar el acceso de personas usuarias a **programas de inserción sociolaboral Auzolan** que llevaban contratación municipal y participa en la **Red de acogida municipal a personas inmigrantes** y en la **Red de Ciudades Interculturales (RECI)** en la que también están integradas Barcelona, Zaragoza, Parla, Cartagena, Fuenlabrada, Hospitalet, Donostia y que a su vez forma parte de la **Red Europea de Ciudades Interculturales** (Programa del Consejo de Europa y de la Unión Europea) y en un espacio de trabajo vinculado al proyecto de investigación del Consejo de Europa **Amicall** en el que participan la **Universidad Complutense y las Universidades de Cambridge, Padua, Rotterdam y Berlín** trabajando aspectos relacionados con la sensibilización en la participación ciudadana y la prevención de la discriminación en el ámbito local.

El **Servicio de Educación**, dependiente del **Área de Cultura, Educación, Euskera y Juventud**, participa en los **Consejos Escolares**, reuniones periódicas que cuentan con la asistencia de todos los centros escolares y de un concejal para tratar actividades extraescolares, reparaciones en edificios, etc. y en diversos organismos supralocales con el Departamento de Interior y Educación del Gobierno Vasco, el Consorcio de Haurreskolas y otros Ayuntamientos.

El **Área de Cooperación y Derechos Humanos** forma parte de **Euskal Fondoa** (Asociación de Entidades Locales Vascas Cooperantes) del que es miembro de su Junta Directiva y en la que el Alcalde de Getxo Imanol Landa es su Presidente. Por otra parte, colabora de forma periódica con **Hegoa** y la **FEMP** en diferentes estudios y jornadas sobre Cooperación Descentralizada que se realizan a lo largo del año.

Memoria Participativa del Ayuntamiento de Getxo								
	Presidencia	Hacienda, Promoción Económica y Recursos Humanos	Cultura, Educación, Euskera y Juventud	Urbanismo, Obras y Servicios, Vivienda y Patrimonio	Servicios Sociales	Comunicación, Atención Ciudadana y Protección Civil	Deportes	Calidad y Sistemas de Información
<b>Instrumento de Gestión</b>	Plan de Legislatura							Plan de Legislatura
<b>Estudios de percepción</b>		Encuestas on-line . Encuestas de satisfacción.	Encuestas		Estudio sobre percepciones y actitudes hacia la inmigración extranjera . Encuestas de satisfacción a residentes y familiares de la Residencia Municipal.		Encuestas	Encuestas de satisfacción. Encuestas específicas para servicios concretos. Servicio de Avisos, Quejas y Sugerencias .
<b>Observatorios</b>					Observatorio Local de Inmigración			Observatorio Urbano
<b>Transparencia</b>	Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA)				Ciudad por el Comercio Justo			Q de Plata IWA4
<b>Mecanismos de coordinación</b>		Grupo de trabajo municipal	Grupo de trabajo municipal		Grupo de trabajo municipal. Grupo de Compra Pública Ética	Grupo de trabajo municipal	Grupo de trabajo municipal. Comisión de Conflictos (Baketalde). Comisión de Igualdad	Cartas de Servicios

	Ambiente. Foro de Agenda 21 Escolar.		Foro Ikasgehi.	Comisión Especial para la revisión del PGOU	Foro de residentes y familiares de la Residencia Municipal.			Voluntariado Social
<b>Planes, Programas y Proyectos</b>	Plan de Igualdad. Escuela de Empoderamiento. Diálogos Interculturales . Mapa de la Ciudad Prohibida. Proyecto CEDEMOS.	Getxo Meeting Plan para detectar los sectores estratégicos. Plan de Acción para la promoción económica de sectores estratégicos.	Plan de Revitalización del Uso del Euskara. Proyecto "Calendario Maya". Getxo Kultura 2012- 2016.	Programa Getxo Auzoz-Auzo Barrio a Barrio Mapa de la Ciudad Prohibida Revisión del PGOU	Programa de fortalecimiento asociativo Elkarterri. SAREKIDE. Línea de subvención para fortalecer el tejido asociativo. Programa Gure Aisia. Proyecto "Calendario Maya". IdentiBuzz. Reuniones con residentes y familiares de la Residencia Municipal.		Plan Estratégico 2011-2015	

<p><b>Experiencias</b></p>	<p>Campañas de concienciación Iniciativas de participación</p>		<p>Concurso de ideas Wanted. Getxo Berpiztu! Gestión de los paneles informativos. Euskara Saria Haize Saria GEHI. Autoescuelas de Getxo en euskera. ¡Hablar euskera se lleva! Campaña para impulsar el bilingüismo. Euskara merkataritzara. Día internacional del euskera. Convenios de colaboración: Bizarra Lepoan, Egizu , Algortako Bertsolari Eskola (ALBE), asociaciones culturales, deportivas y de comercio. Berbalaguna . Sendi. Irakurzaleen Txokoa. Gazte Saltsa. Gestión directa de equipamientos deportivos.</p>	<p>Procesos de participación vinculados a proyectos de renovación espacios públicos: Parques Maidagan, Malakate, Txabarri Zuazo, De la Borobia, Aldapa, Iturgitxi, Obispo Etxeandia, Gernika. Plaza estación de Algorta. Reforma carretera Ollaretxe. Getxo Antzoki. Musika eskola (Algorta) Kultur Etxea de Romo  Equipo de trabajo de estaciones base de Telefonía móvil.</p>	<p>Getxotik Mundura, Mundutik Getxora. World Café Con Vivencias sobre la inmigración en el municipio. Taller de Futuro sobre la situación del Alumnado Inmigrante en el Sistema Educativo. Taller de Futuro sobre imágenes, percepciones y actitudes en torno a la inmigración. Proceso participativo para la revisión de las bases reguladoras de usos de los locales de voluntariado. Convenios de colaboración con Nagusien Etxeak Servicio de respiro Intervenciones específicas. Experiencia participativa en torno a la Bertso-Lehiaketa.</p>	<p>Gestión directa de equipamientos. Grupos focales</p>		<p>Getxotik Mundura, Mundutik Getxora. Feria anual de ONGs. Encuentros de voluntariado de Getxo.</p>
----------------------------	--	--	---	---	---	---	--	--

<b>Herramientas de Información y Comunicación</b>	Revista Emeki. Berdintasuna Getxo (Facebook).	GETXO GERTU	Revista Gaz-teak	Oficina específica de Atención al Ciudadano . Teléfono directo para Obras. Revista Getxo Antzokia.	Getxo Entre Culturas. Kulturen Artean Getxo (Facebook). Revista Seme-alabak.	Presencia institucional en redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube) Getxoberri y boletines especiales de las áreas y temáticas (canales de participación, presupuestos anuales). Revista Musika Eskola Digitala		
<b>Colaboración y Trabajo en Red</b>	Berdinsarea. Comisiones Política y Técnica de Igualdad de EUDEL. Red de escuelas de Empoderamiento Red Vasca de Apoyo al Sahara.	Garapen. Proyecto Valora. SICTED. Q de Calidad Turística. Bizkaia Kostaldea Costa Vasca.			Red Antirumores. Red de acogida municipal a personas inmigrantes. Red de Ciudades Interculturales (RECI). Red Europea de Ciudades Interculturales. Proyecto Amicall. Euskal Fondoa. Colaboraciones con Hegoa y la FEMP en estudios y Jornadas sobre Cooperación Descentralizada.		Red Innobasque. Proyecto Gozagun. Proyecto Aktivare.	Q-EPEA Entidades Públicas por la Excelencia. Red de Ayuntamientos Vascos por la Transparencia. Consejos Escolares.

Nota: La tabla indica el Área/s del Ayuntamiento de Getxo promotora/s y/o que participan de manera activa de las diferentes iniciativas incluidas en la presente Memoria participativa.