

PROGRAMA DEL BLOQUE A SOBRE GESTIÓN : día 4 de octubre Salas A

9,30-10 h. Reunión de integrantes del ámbito. (Sala A1-sala plenario 1)

Presentación del estado del arte y breve presentación de los 2 seminarios y el taller a cargo del/os coordinador/es.

Coordinador: Tomás García, Director de Modernización y Calidad, Ayuntamiento de Getafe.

(AS1) Seminario: repensar la administración local y la gestión local. (Sala A1-sala plenario 1)

Reto: es urgente adaptar la Administración Local al siglo XXI y a los nuevos retos normativos, demandas, limitación de recursos,..

Coordina: Manuel Herrero, Jefe de Servicio de Modernización Tecnológica e Informática Ayuntamiento de Torrent.

Intervienen: responsables de la FEMP, Albert Galofré, consultor de administración pública, **Juan Manuel Ruiz Galdón**, economista, profesor de la UMA.

10-11,15 h. 1ª Parte Reto de futuro: *una nueva visión de lo local, un nuevo marco de integración de lo local con el resto de administraciones; ¿qué administración local queremos o debemos configurar en el futuro mediato?, ¿cómo dotar al poder local de financiación, delimitar competencias, ...?*

Facilitador: Manuel Zafra, profesor titular del departamento de Ciencia Política y de la Administración, UGR (autor de un reciente estudio sobre realidad de la Administración Local en España).

Café.

11,45-12,30 h. 2ª Parte Líneas de transformación: *¿cuál es el sentido y cómo se transforman las funciones clásicas de planificación, gestión y evaluación en el contexto de la transformación digital y organizacional?*

Facilitador: Juan Lorenzo Hernández, Director Planificación y Evaluación, Instituto de Atención Social y Socio-sanitaria, Excmo. Cabildo Insular de Tenerife

12,30-13,15 h. 3ª Parte Compromisos: *el verdadero compromiso será acercar la organización a la ciudadanía, orientar y adaptar la misión de lo local a su entorno, a satisfacer demandas ciudadanas y liderar la ciudad, ...*

Facilitador: Antonio Díaz Méndez, Director General de Descentralización y Acción Territorial; Ayuntamiento de Madrid.

(AS2) Seminario: ¿de verdad las personas son el mejor activo en la función pública local? (Sala A2)

Reto: hay que poner en valor a la “generalidad” de las personas para afrontar metas.

Coordina: José Antonio Latorre, Jefe Servicio Formación Diputación de Alicante.

Colaboradores del seminario: GTT, Manuel Mendieta, Director Comercial.

Intervienen: Txus Imaz, responsable de Calidad del Ayuntamiento de Vitoria; **Carlos Romero**, Jefe de Sección de Formación del Ayuntamiento de Málaga.

10-11,15 h. 1ª Parte Retos de futuro: *talento, gestión del conocimiento, formación, dirección pública, competencias ante la transformación, ...*

Facilitador: Jesús Martínez Marín, responsable de nuevos programas formativos del CEJFE. Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña.

Café.

12,30-13,15 h. 2ª Parte Líneas de transformación: *afrontando el relevo generacional, nuevas posibilidades en el reclutamiento (acogida, tutorización, ...), equipos de trabajo, ...*

Facilitadora: Carmen Seisdedos, Subdirectora del Instituto Andaluz de Administración Pública.

12,30-13,15 h. 3ª Parte Compromisos: *modelos para la transformación con las personas, liderazgo e implicación en los procesos de cambio.*

Facilitadora: Begoña Ballvé, Jefa de Servicios Jurídicos. Ayuntamiento de Mollet del Vallès.



X JORNADAS DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD

Málaga, 4 y 5 de Octubre de 2018



Ayuntamiento de Málaga



FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

(AT1) Taller: "Incidencia de la LCSP en la gestión municipal. Retos para el cumplimiento de objetivos y finalidades. Líneas de trabajo." De 10 a 13,15 (incluye pausa café). (Sala A3)

Reto: "la LCSP surge para aportar mejoras, pero también puede ser un obstáculo a la gestión pública de, en especial, los pequeños municipios".

Se abordarán temas como "Requerimientos de la nueva Ley de Contratos relativos a la transparencia e integridad pública", "en el que participará algún representante del Grupo de Trabajo de Integridad en la Contratación Pública de la Red de Entidades Locales por la Transparencia y Participación Ciudadana de la FEMP.

A quienes se inscriban en el taller les remitiremos un cuestionario previo para que manifiesten los temas de su preferencia a tratar.

Coordina: Bernabé Palacín, Director General de Contratación, Responsabilidad Social y S.C.

Intervienen: Elena Hernández Salguero, Presidenta del Tribunal de Recursos Contractuales de la Comunidad de Madrid; Salvador Romero, letrado del Ayuntamiento de Málaga.

BBPP:

- La memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Ayuntamiento de Torrent y su proceso de certificación, **Teresa Bonet**, Responsable de Proyecto.
- Centrales de compras, buen gobierno provincial, **Mónica Mediavilla**, Diputación de Burgos.
- Cuadro de Mando Estratégico del Ayuntamiento de Málaga, **Carlos Medina**, Responsable del Proyecto.
- "Equipos de Actuación Distrital", **Eloy Cuellar**, Gerente de la Ciudad, Ayuntamiento de Madrid
- Implantación de la "Gestión Administrativa Digital" en el Ayuntamiento de Irún, **Pedro Alegre**, Delegado de Sociedad de la Información, Participación Ciudadana y Barrios.

VIDEOS:

- "Receta para cocinar un CoP", **José A. Latorre**, Diputación de Alicante.
- "Los nuevos cursos de microinformática", **José A. Latorre**, Diputación de Alicante.
- "Anatomía del cambio", **Mª Begoña Ballvé**, Ayuntamiento de Mollet del Vallés.
- Ágora: innovando en la transformación cultural en un entorno digital y de valores públicos, **Mª Begoña Ballvé**, Ayuntamiento de Mollet del Vallés.
- "Cooperación público-privada", **Antonio Díaz**, Ayuntamiento de Madrid.



PROGRAMA DEL BLOQUE B SOBRE TIC: día 4 de octubre Salas B

9,30-10 h. Reunión de todos/as los/as integrantes del ámbito. (Sala B1-sala plenario 2)

Breve introducción del estado del arte y presentación de los 2 seminarios y la sesión de mesas a cargo de la/os coordinadora/es. Adscripción a cada grupo.

Coordinadora: **Virginia Moreno**, Directora General de NNTT e Innovación, Ayuntamiento de Leganés.

Colaboradores del bloque: T-System, **José Muñoz**, Director Sales - Local Governments y **Jordi Valeriano**, responsable de soluciones TIG de Berger-Levrault España (Absis, Aytos, Tecnoge).

(BS3) Seminario: Transformación digital. (Sala B1-sala plenario 2)

Coordina: **Víctor Solla**, Director General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Principado de Asturias y coordinador del CSAE.

Colaboradores del Seminario: GTT, **Francisco Candela**, Subdirector General de RRHH e infraestructuras
SE ESTRUCTURARÁ EN TRES PARTES:

10-11,15 h. Administración electrónica: *Hoja de Ruta y adecuación a la ley 39 y 40 a 2 octubre de 2018 (Digitalización de los expedientes, uso de plataformas comunes, niveles de tramitación electrónica, acto administrativo automatizado, gestión documental y archivo electrónicos, notificaciones electrónicas, el valor de los datos, datos abiertos, ...), ¿se ha producido la adecuación a la normativa vigente dentro del proceso de Transformación digital?*

Facilitadora: **Ascen Moro**, Responsable de la Unidad de Gestión del Conocimiento y Calidad del Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat. Delegada de Protección de Datos.

Café.

11,45-12,30 Documento y archivo electrónico: *Analizar y ver el estado real de los documentos electrónicos con la aplicación de las Normas técnicas de Interoperabilidad y como hemos avanzado en el Archivo electrónico único. Archive y su evolución como plataforma común.*

Facilitador: **Gerardo Bustos**, Subdirector General de Información, Documentación y Publicaciones del Ministerio de Hacienda.

12,30-13,15 h. RGPD Y ENS: *Grado de adecuación de las AALL al ENS y que impacto tiene y/o ha tenido el nombramiento del Delegado de Protección de Datos. Trabajos realizados por las AALL para la implantación del nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Donde termina uno y empieza otro. Cuáles son los límites de la Seguridad y la Protección de los Datos personales.*

El Papel que deben jugar Diputaciones, Cabildos y Consejos Insulares en cuanto al cumplimiento del RGPD por parte de los ayuntamientos de su competencia.

Facilitador: **Eduard Balaguer Pallás**, Vicesecretario del Ayuntamiento de Xátiva.

(BS4) Seminario: la ciudad inteligente a debate, impacto de actuaciones para una ciudad inteligente.

(Sala B2)

Coordina: **Fernando Álvarez García**, Jefe Servicio Planificación y Modernización del Ayto. de Gijón.

SE ESTRUCTURARÁ EN TRES PARTES:

10-11,15 h. Modelo integral de gestión en ciudades inteligentes (1ª parte): *Objetivos a medio y largo plazo para integrar las visiones de la administración digital y Smarcities con un objetivo común y una estrategia integrada. El valor de las personas. La diferencia de los sensores técnicos y humanos. Como integramos todo de forma transversal en la gestión administrativa electrónica inteligente.*

Facilitador: **David Bueno**, Gerente del CEMI, Ayuntamiento de Málaga.

Café.

11,45-12,30 Modelo integral de gestión en ciudades inteligentes (2ª parte sobre liderazgo y concienciación para el desarrollo de ciudades inteligentes): *El liderazgo político es uno de los fenómenos más necesarios y menos comprendidos por parte de los gobiernos.*

Debe ser un fenómeno social que penetre prácticamente en todas las estrategias, relaciones sociales y cualquier decisión para una ciudad. Liderazgo político, liderazgo técnico, cual es más importante.

Como lo gestionamos. Como se lidera una Ciudad inteligente. La apuesta por el futuro.



X JORNADAS DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD

Málaga, 4 y 5 de Octubre de 2018



Ayuntamiento de Málaga



12,30-13,15 h. Turismo inteligente: *¿Cómo será el turismo inteligente?, ¿Plataformas y proyectos de Destinos inteligentes. Como lo integro en una estrategia de ciudad? Tendencias y Retos.*

Facilitador: **Alberto Gómez Domínguez**, Director Sistemas de Información del Ayuntamiento de Segovia.

(BM1) Mesas de debate: Seguridad, Identidad digital y nuevo RGPD. Seguridad jurídica y tecnológica en una administración inteligente (organizado por la Comisión de la Sociedad de la Información y Tecnologías de la FEMP). (Sala B3)

Coordinada: **Pablo Bárcenas**, Secretario de Comisión de Sociedad de la Información y Tecnologías. FEMP
Colaboradores de la mesa: Instituto CIES y AENOR International SAU, Manuel Romero Alarcón, Director de Marketing Sectorial.

10-11,15 h. 1ª Mesa. Adecuación al Esquema Nacional de Seguridad: Obligado cumplimiento. Guía Estratégica sobre seguridad en la administración pública.

Coordinada: **Javier Candau**, Jefe del Depto. de Ciberseguridad del Centro Criptológico Nacional (CCN).

Intervienen: **Javier Peña**, Responsable de Modernización Administrativa y Nuevas Tecnologías de la Diputación de Burgos, **Javier de la Villa**, Jefe de Explotación del Servicio TIC de la Diputación de León, **Miguel Ángel Lubian**, Socio responsable Instituto CIES.

Café.

11,45-12,30 2ª Mesa. El nuevo Reglamento General de Protección de Datos: desde el 25 de mayo 2018. El RGPD fue publicado en mayo de 2016 y entró en vigor en ese mismo mes, aunque se aplica desde el pasado 25 de mayo de 2018. Al tratarse de un Reglamento no necesita transposición al ordenamiento jurídico español, por lo que su contenido es directamente aplicable.

El ordenamiento jurídico de la Protección de los Datos de Carácter personal se complementará con la aprobación definitiva del proyecto de la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos, cuyo trámite ya se ha iniciado en las Cortes Españolas. Aspectos que deberían estar presentes en la hoja de ruta de cualquier AALL, de cara al cumplimiento del nuevo RGPD.

Coordinada: **Lluís Sanz Marco**, Delegado de Protección de datos, Ayuntamiento de Barcelona.

Intervienen: **Ana Marzo**, abogada tecnológica en Marzo Abogados, **Ascen Moro**, Responsable de la Unidad de Gestión del Conocimiento y Calidad del Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat. Delegada de Protección de Datos.

12,30-13,15 h. 3ª Mesa. Identidad Digital:

El despliegue de la administración electrónica se ve promocionado pero también condicionado por un conjunto muy amplio y disperso de normas que prevén todo un conjunto de principios, derechos y obligaciones que determinan su diseño y desarrollo. El derecho de la administración electrónica se ha convertido en un motor y un freno para la administración electrónica aunque no podemos olvidar que su desarrollo es el resultado de un complejo proceso impulsado pero frenado también por otros elementos como la tecnología, el liderazgo y el cambio organizativo.

Se tiene que conseguir aprender todo lo relacionado con los certificados electrónicos, de forma que podamos inculcar ese conocimiento ausente en la utilizando de técnicas y sistemas criptográficos de clave pública, y se pueda garantizar los principios de Autenticación, Integridad, Confidencialidad y No repudio en las comunicaciones a través de redes abiertas.

Coordinada: **Sergio Caballero**, Director de Sistemas de Información en el Ayuntamiento de Alcobendas.

Intervienen: **Eduardo Tuñón**, Eduardo Tuñón Gonzalo, Director del Área Técnica de ANIMSA y responsable técnico en Ayuntamiento de Pamplona, **Antonio Bastante**, Responsable de Sistemas en Diputación de Ciudad Real, **Fernando Gallego**, Jefe de Departamento de Informática Ayto. de Picanya.

BBPP:

- Administración Electrónica: Actuaciones del CSAE en Administración Electrónica.
- Guía estratégica para la Seguridad FEMP
- Smart City; ayuntamiento de Gijón
- Smart City; ayuntamiento de Málaga



PROGRAMA DEL BLOQUE C SOBRE CALIDAD: día 4 de octubre Salas C

9,30-10 h. Reunión de todos/as los/as integrantes del ámbito. (Sala C1)

Presentación del estado del arte y breve presentación de los 2 seminarios y el taller de gamificación a cargo del/os coordinador/es.

Coordinador: Joaquín Ruiz, Dirección General de Gobernanza, MPTFP.

(CS5) Seminario: normas y modelos de calidad, excelencia y compromisos en el proceso de valor añadido y transformación organizativa para la orientación a ciudadanía y resultados. (Sala C1)

Reto: darle sentido y protagonismo en los momentos y procesos de cambio.

Coordinador: Manuel Rodríguez Maseda, Director de REGTSA, Diputación de Salamanca.

Colaboradores del seminario: IMPROVEM, Juan Torrubiano, Gerente.

Intervienen: Virginia Álvarez, Vocal Asesora de la Subdirección Grl. de la Inspección de Servicios de la AGE, Joseba K. Pérez de Heredia, Director de Euskera, Cultura y Deporte, Diputación Foral de Álava; Íñigo Bilbao, Técnico de Calidad, Ayuntamiento de Getxo, Ana Peláez, Ayuntamiento de Cambrils.

10-11,15 h. 1ª Parte Reto de futuro inmediato. Las normas certificadas en la simplificación y suma de valor de los procesos: calidad debe dar respuestas y visión global de la organización local; el caso de la "Guía para la Evaluación Integral del Gobierno Municipal"

Facilitadora: María José Hidalgo, Diputación de Alicante, espacio propuesto por el grupo de trabajo de la Comisión de PCMC de la FEMP que despliega la norma 66182.

Colaboradores sobre esta aplicación: MUNEVAL, Jorge Serrano, Cofundador.

Café.

11,45-12,30 h. 2ª Parte Líneas de transformación a medio plazo. La simplificación y la reorganización, la revisión de actividades.

Facilitadora: Luisa Berrio, Subdirectora General de la Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado.

Intervienen: Javier Prieto, Jefe de Sección de Gestión de la Calidad y Mejora de los Servicios, Ayuntamiento de Málaga.

12,30-13,15 h. 3ª Parte Líneas de compromisos, acciones claves de éxito: Modelos corporativos compromiso de transformación, de excelencia, de gobierno sostenible.

Facilitador: Manuel Rodríguez.

Intervienen: Eloy Cuéllar, Gerente de la Ciudad, Ayuntamiento de Madrid; Luis Miguel Palomares, Jefe del Servicio de Estudios y Evaluación Territorial, Ayuntamiento de Madrid; Mónica Sánchez Álvarez, Jefa de Sección de Gestión del Cambio, Ayuntamiento de Málaga.

(CS6) Seminario: la innovación pública, ¿otra moda? o motor de transformación. (Sala C2)

Reto: definir qué compromisos deben adquirir y poner en marcha las AAPP para convertir la innovación en elemento transformador de las organizaciones y generador de valor público.

Coordinador: Borja Colón de Carvajal, equipo "Innovación on tour".

Intervienen: Miguel de Bas, Director del Club de Innovación, Ángel Iniesta, Escuela de Administración Pública, Gobierno de Murcia; Eduardo Medina y Juan Carlos Rodrigo, colaboradores de M-VIAL (Modelo para Visualizar la Innovación en la Administración Local) en elaboración en el Ayto. de Málaga. En #InnovaciónOnTour estamos trabajando en una metodología para innovar en las organizaciones públicas. Por eso, queremos aprovechar la oportunidad que nos ofrecen las JOMCAL de encontrarnos con gente interesada y apasionada con el tema para mejorar y depurar nuestra metodología. En este sentido, nos gustaría aprovechar la ocasión para hacer un Canvas de la Innovación Pública que nos ayude a poder definir lo necesario para que un proyecto innovador sea útil, viable y relevante. De esta manera, os vamos a pedir que en cada sesión/reto trabajemos una serie de preguntas orientadas a rellenarlo.

Así, querríamos avanzar de la siguiente manera toda la mañana:

10:00 - 11:15 h.- RETO 1.- Lo que pretendemos con la innovación pública: Cuál es el problema a resolver (Cuadrante 2 del Canvas), a quién afecta el mismo (Cuadrante 1 del Canvas) y cuál es la



X JORNADAS DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD

Málaga, 4 y 5 de Octubre de 2018



Ayuntamiento de Málaga



FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

verdadera propuesta de valor de convertir la innovación en elemento transformador (*Cuadrante 3 del Canvas*) Facilitador: **Fernando Monar**

11,45-12,30 h.- RETO 2.- Cómo abordamos los proyectos de innovación pública: De qué manera podemos solucionar el problema (*Cuadrante 4*), qué recursos podemos/debemos poner en marcha desde el mundo local (*Cuadrante 6*) y cuáles son los apoyos del mismo para lograrlo (*Cuadrante 7*), Facilitador: **Oscar Cortés**

12,30-13,15 h.- RETO 3.- Gobernar la innovación pública: Sin creación de valor público no hay innovación. ¿Son la innovación social y abierta los instrumentos clave para lograrlo? Métricas de éxito (*Cuadrante 8*) y canales de comunicación (*Cuadrante 5*) Facilitador: **Resu Hernández**

Facilitadora: Resurrección Hernández, Coordinadora del Área de Ciudadanía de la Diputación de Málaga.

Interviene: **Ainara Zubillaga**, Directora Educación y Formación, Fundación COTEC para la Innovación.

(CT2) Taller: “Cómo simplificar procesos por medio de la gamificación”. (De 10 a 13,15 h., incluye pausa café). (Sala C3)

Reto: hacer ver que es posible otro enfoque de cambio más lúdico y motivante, que cambiar/simplificar no tiene por qué ser aburrido o imposible. Calidad puede y debe ser instrumento de impacto en la reorganización de los servicios.

7 Razones para asistir al Taller:

1. **Es eminentemente práctico.**
2. Mediante su intervención en 6 simulaciones progresivas de procesos reales los participantes, organizados en 2 equipos, **experimentarán personalmente** y medirán el efecto y los resultados de la simplificación de procesos.
3. Buena parte de la eficiencia **sólo depende de la propia unidad**, no tanto de terceros. El taller ayuda a identificar oportunidades de mejora del rendimiento sin inversiones ni aumento de recursos.
4. ¿Tienes la sensación de no **aprovechar suficientemente el tiempo de trabajo**? También te ayudará a identificar las causas e identificar técnicas para mejorar.
5. Ayuda a poner de manifiesto el efecto del **tiempo de proceso** en la capacidad y eficiencia de la unidad o del área.
6. La necesidad de abordar, decididamente, la simplificación de procesos como paso previo a la **administración electrónica**.
7. Conocer **casos reales** de aplicación y sus resultados.

Se tratarán los retos para abordar eficazmente la simplificación: las técnicas, las barreras, la gestión del cambio, la gestión del tiempo, las estrategias para abordar con éxito la simplificación y su relación con la administración electrónica y la Ley 39/2015.

Importante: plazas limitadas a 15 personas de máximo, tendrán preferencia por riguroso orden de inscripción.

Coordina: **Fernando Calderón**, Director de Escuela LEAN

Intervienen:

Colabora: **Escuela LEAN Management**

BBPP:

- Captura y conservación de las facturas electrónicas, **Gema Martín González**, Jefa de Proyectos del CEMI y otras, Ayuntamiento de Málaga.
- “Eliminación de la hoja de ruta por el parte de incidencias”, **Ana Tentor**, Responsable de Calidad y Formación, EMT, y otros, Ayuntamiento de Málaga.

VIDEOS:

- “Emergencias y Evacuación en aulas de formación”, **María José Hidalgo**, Diputación de Alicante.
- “Innovación al punto”, **M. Begoña Ballvé**, Ayuntamiento de Mollet del Vallés.
- La gestión del conocimiento como palanca para la innovación en las AA.LL. **Ángel Iniesta**, Escuela de Formación e Innovación de Administración Pública, CA de Murcia.



X JORNADAS DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD

Málaga, 4 y 5 de Octubre de 2018



Ayuntamiento de Málaga



FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

- “MEJORA EL PUERTO”, **Manuel Gomez**, Director del Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías, Ayuntamiento de El Puerto de Santamaría.



PROGRAMA DEL BLOQUE D SOBRE CIUDADANÍA: día 4 de octubre Salas D

9,30-10 h. Reunión de todos/as los/as integrantes del ámbito. (Sala D1)

Presentación del estado del arte y breve presentación de los 2 seminarios y el taller, se desarrollan simultáneamente, a cargo de la/os coordinadora/es.

Coordinadora: Manuela Piqueras, Directora Ayuntamiento de Alcobendas

10-10,25: espacio programado por la Comisión de PCMC de la FEMP para la presentación del documento elaborado sobre atención a ciudadanía, presenta **Miguel Fernández**.

(DS7) Seminario: el SAC y las OAC tras el 2 de octubre de 2018. (Sala D1)

Reto: *cómo diseñar la oficina atencional que cumpla con la normativa y de valor a la ciudadanía, la oficina del 2023.*

Coordinador: Íñigo Marcos, experto en sistemas de atención a ciudadanía.

Colaboradores del seminario: AXIALTIC, Carlos Sanz, Director General.

Intervienen: Eduardo Padial Morillas, Jefe del SAIC del ayuntamiento de Málaga.

10,30-11,15 h. 1ª Parte Reto de futuro: Tras la incidencia de la transformación digital (Ley 39): y los avances en el entorno (nuevos dispositivos tecnológicos,...), tras las nuevas demandas y la limitación de recursos,... el Sistema de Atención a Ciudadanía, el SAC de principios de siglo, ¿debe repensarse o solo adaptarse en la década de los 20?, ¿cuál debe ser el rol de la atención a ciudadanía en una AL “inteligente” para una sociedad “inteligente”? , ¿la prestación del SAC (OAC, 010, sede) a 2-X-2018 ya es la que se necesita?

Facilitadora: Silvia Díaz, Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Jefa de la Unidad de Atención Ciudadana.

Café.

11,45-12,30 h. 2ª Parte Líneas de transformación. Para el SAC de 2023: ¿qué líneas de acción serían necesarias para lograr el SAC de 2023 al que deberíamos dedicar esfuerzos e innovación?, ¿qué retos debemos afrontar?, temas pendientes de la Ley 39, interoperabilidad, canal móvil,...

Facilitadora: Inés Garmendia, Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián, Técnico Responsable Proyecto SAC.

12,30-13,15 h. 3ª Parte Compromisos con la ciudadanía: sin olvidar que lo importante son los resultados a ciudadanía y usuarios (una real reducción de cargas, cero desplazamientos inútiles, oficina sin papeles, el mejor trámite es el que el ciudadano no tiene que hacer,...)

Facilitadora: Carol Zabaco, Ayuntamiento de Barakaldo, Coordinadora de TIC's y Transparencia.

(DS8) Seminario: los sistemas atencionales y de relación con la ciudadanía nuevos formatos de relación y participación de la ciudadanía en los servicios. (Sala D2)

Reto: *cómo integrar y dar valor a las aportaciones de la ciudadanía a los servicios.*

Coordinador: Miguel Fernández, Director de Información y Atención al ciudadano, Ayuntamiento de Leganés.

Colaboradores del seminario: IMPROVEM, Amalia Belenguer, Directora y Gecor System S.L. **José Juan Nebro**, profesor de la UMA, colaborador de la empresa.

10,30-11,15 h. 1ª Parte Reto de futuro. La ciudadanía el eje de la atención: los usuarios, en particular, y la ciudadanía, en general, deben ser actores partícipes en la prestación de los servicios y actividades municipales, ¿cómo hacer real eso de “el cliente/usuario es el centro de las actividades”? , ¿cómo



X JORNADAS DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD

Málaga, 4 y 5 de Octubre de 2018



Ayuntamiento de Málaga



FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

“fidelizar al cliente” en una AL?, ¿cómo mejorar la confianza o el apego?, ¿cómo hacer que la queja sea realmente una oportunidad?...

Facilitadora: **Amaia Mujika Rekalde**, Jefa del Servicio de Atención Ciudadana y Transparencia.

Ayuntamiento de Vitoria.

11,45-12,30 h. 2^a Parte Líneas de transformación para un nuevo modelo atencional: *¿por dónde avanzar en un nuevo enfoque de la atención?, fortaleciendo la imagen de institución abierta, moderna, receptiva, ... (“su” institución), detección de grupos de interés para atenciones más focalizadas, desplegando escuelas de participación, de tramitación digital, incorporando dispositivos novedosos (voto electrónico, ...), ¿insertando la atención en las estrategias corporativas y en los procesos?*

Facilitadora: **Blanca Tejel Benedicto**, Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas,

Ayuntamiento de Zaragoza.

12,30-13,15 h. 3^a Parte Compromisos hacia la participación ciudadana en los servicios: *hacer efectivos formatos bidireccionales y retro-alimentativos de participación en la prestación de los servicios, tangibles y fáciles de utilizar, repensando los canales actuales (quejas, avisos, ...) para transformarlos en espacios integrados con enfoques 3.0; habrá que innovar no solo en nuevos canales sino en cómo gestionarlos y utilizar la información, y cómo relacionar el sistema de recogida de información con la gestión municipal que debe actuar en consecuencia para dar credibilidad,...*

Facilitador: **Sergio Jiménez**, Publilitica.

(DT3) Taller: construyendo el sistema de evaluación de impacto y resultados. (Sala D3)

Reto: *¿Piensas que eso de la evaluación de políticas públicas es necesaria, pero muy compleja?, ¿que evaluar resultados e impactos tampoco es tan fácil?, que lo mejor es “entrar en faena”, empezar con un piloto, ... este taller es el principio de una “buena amistad con la evaluación”.*

Cuando algo es difícil lo primero es pensar-definir el modelo de gestión y luego actuar-diseñar pilotos o prototipos. Construir el modelo inmediato de la evaluación (retos, líneas de acción y compromisos), y hacerlo gamificando con lego (de la mano de Valentín Gómez experto del Ayuntamiento de Mollet del Vallés), es lo que haremos en este taller.

Coordina: **Fernando Martos Rodríguez**, Técnico de evaluación, Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat y miembro del Grupo de Trabajo de Evaluación de la Red Interadministrativa.

Intervienen: **Ana Ruiz**, Asesora del Gabinete de la Secretaría de Estado de Justicia y **Manuel Pechero**, Jefe de Área de Recaudación y Delegado de Calidad, REGTSA, Diputación de Salamanca.

BBPP:

- Evaluación de impacto del servicio de asesoramiento de los Centros Locales de Servicios a las Empresas en la supervivencia de las empresas creadas, **Enric Benet**, Economista de la Diputación de Barcelona.
- Campaña de sensibilización destinada a explicar la importancia del sistema de recaudación y la necesidad de que todos colaboremos en este para el beneficio de nuestra comunidad, para construir una sociedad plenamente concienciada. Dirigido a los escolares de 4º y 5º de Primaria; **Jaime Grajera**, OAR Diputación de Badajoz.
- Mooc “Contando con la infancia y adolescencia en el municipio”, **Juan José Jiménez Hernández**, Dirección General de Infancia y Familias. Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. Junta de Andalucía; el Observatorio de la Infancia en Andalucía, Unicef Comité Andalucía y la colaboración del Instituto Andaluz de Administración Pública.

VIDEOS:

- Campaña de promoción de los servicios de la oficina virtual del OAR, **Jaime Grajera**, Diputación de Badajoz.



X JORNADAS DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD

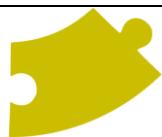
Málaga, 4 y 5 de Octubre de 2018



Ayuntamiento de Málaga



FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS



PROGRAMA DEL BLOQUE E SOBRE GOBERNANZA: 4 de octubre Salas E

9,30-10 h. Reunión de todos/as los/as integrantes del ámbito. (Sala E1)

Presentación del estado del arte y breve presentación de los 2 seminarios y el taller, a desarrollar simultáneamente, a cargo del/os coordinador/es general del ámbito

Coordinador: Máximo Fraile, Jefe del Servicio de Gobierno Abierto, Gobierno de la Rioja

(ES9) Seminario: un análisis sobre el despliegue de la participación ciudadana, su impacto y líneas de desarrollo. (Sala E1)

Reto: no se trata solo de cumplir con la participación, hay que promocionarla y promoverla.

Coordina: Jonatan Baena, Funcionario habilitado nacional, Subescala Secretaría, categoría Superior. Secretario General Administración Municipal de Torrent.

Interviene: Manuel Gomez, Director del Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías, Ayuntamiento de El Puerto de Santamaría.

10-11,15 h. 1ª Parte Retos de futuro. El Reglamento de Participación Ciudadana: un análisis del Reglamento elaborado en la Comisión de participación, Modernización y Calidad de la FEMP.

Facilitador: Jonatan Baena, en representación del grupo de trabajo de la Comisión.

Café.

11,45-12,30 h. 2ª Parte Líneas de transformación. Ejes de la PC en la administración local del 2023: a nivel de estrategias, de sistemas y protocolos, de canales y herramientas, de objeto y sujeto de la participación,...

Facilitadora: Raquel Muros, Vocal asesora de participación ciudadana, Ayuntamiento de Madrid.

12,30-13,15 h. 3ª Parte Compromisos, claves de éxito: del liderazgo, de los Departamentos responsables, de otros Departamentos implicados, con la ciudadanía, con grupos de interés,...

Facilitador: Alberto Ortiz de Zárate, Director de alorza.net

(ES10) Seminario: buen gobierno, ética, transparencia, códigos de buenas prácticas de servicio,...

¿están impactando en las organizaciones? (Sala E2)

Reto: cómo cumplir con la gobernanza y hacer que impacte en la organización.

Coordina: Máximo Fraile.

10-11,15 h. 1ª Parte. Reto de futuro para el Buen Gobierno: el reto de ganar credibilidad en el buen gobierno local. Se abordará un enfoque social de los ODS (objetivos de desarrollo sostenible).

Facilitador: Máximo Fraile.

Café.

11,45-12,30 h. 2ª Parte Líneas de transformación: los códigos éticos y de buenas prácticas como instrumentos de autoevaluación y compromiso, los procesos y portales herramientas para el aseguramiento de la transparencia,...

Facilitador: Miguel de Nova, Director General de Alcaldía del Ayuntamiento de Málaga.

12,30-13,15 h. 3ª Parte Compromisos: la transparencia más allá de la Ley, ¿está favoreciendo el compromiso con la ciudadanía?, ¿está transformando la gestión pública?, ¿está cambiando el marco mental de la ciudadanía, su enfoque ante lo público?...

Facilitador: Nieves Escorza, Departamento de Innovación y Transparencia, Ayuntamiento de Pinto.

10 a 13,15 h. (incluye pausa café) (ET4) Taller: práctico sobre datos abiertos. (Sala E3)

Reto: buscar formatos novedosos y de éxito en gestión de datos abiertos.

Coordina: José Nuño, Secretario Técnico de la RED- FEMP

Intervienen: Roberto Magro Pedroviejo, Coordinador del Grupo de Trabajo de Datos Abiertos de la RED y Jefe de Servicios interactivos del Ayuntamiento de Alcobendas y H. Enrique Crespo Díaz-Alejo, Coordinador Adjunto del Grupo de Trabajo de Datos Abiertos de la RED y Jefe de Servicio de Acceso a la Información del Ayuntamiento de Madrid.

BBPP:



X JORNADAS DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD

Málaga, 4 y 5 de Octubre de 2018



Ayuntamiento
de Málaga



FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

- Transparencia comunicada y abierta desde el ayuntamiento de Pinto, **Nieves Escorza**, Departamento de Innovación y Transparencia.
- “Evaluación de riesgos de corrupción en el Ayuntamiento de Sabadell”, **Sílvia Godé Puyuelo**.

VIDEOS:

- CBPS del Ayuntamiento de Málaga, **Mónica Sánchez**, Jefa de Sección de proyectos Transversales del ayuntamiento de Málaga.
- “Plataforma de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto para procesos participativos”, Manuel Gómez, ayuntamiento de El Puerto de Santa María.