



## SESIÓN 2: ADL: casos prácticos de desarrollo

Vidago, 23 de mayo 2013

## *AIL Euskadi: Una propuesta de avance colaborativo para la creación de valor público*

Desde vuestra experiencia y la mía, tal vez **podríamos identificar algunas líneas de trabajo** que nos permitan impulsar una administración local orientada a crear **valor a la sociedad** y capaz de **comprometer a los agentes sociales** en la **construcción del municipio** que queremos.

Sabiendo:

- Que no hay formulas mágicas
- Ni existe una formula que de los mismos resultados cuando se aplica en contextos diferentes

1.- ¿Cómo se puede impulsar y acompañar la acción?

- Nuestra estrategia: Iniciativa AIL Euskadi

2.- Algunas líneas y algunos enfoques para la acción

3.- Algunas claves para el avance

## 1.- ¿Cómo se puede impulsar y acompañar la acción?

- **Nuestra estrategia: Iniciativa AIL Euskadi**

2.- Algunos líneas y algunos enfoques para la acción

3.- Algunas claves para el avance

# AIL Euskadi. Nuestro instrumento para el avance colaborativo



NUESTRO COMPROMISO



NUESTRA PROPUESTA.

TECNOLOGÍA COMO PALANCA



Nuevas formas de gobierno

Nueva gestión

Servicios eficientes y de valor

NUESTRA APUESTA



tokiko berrikuntza agenda  
agenda de innovación local  
local innovation agenda



***La estrategia vasca para la construcción de territorios innovadores de calidad de vida desde la creación de valor público a través del impulso a la innovación en las formas de gobierno, de gestión y en la prestación de servicios de nuestras administraciones locales***

# AIL Euskadi. Bases sobre las que construir



tokiko berrikuntza agenda  
agenda de innovación local  
local innovation agenda

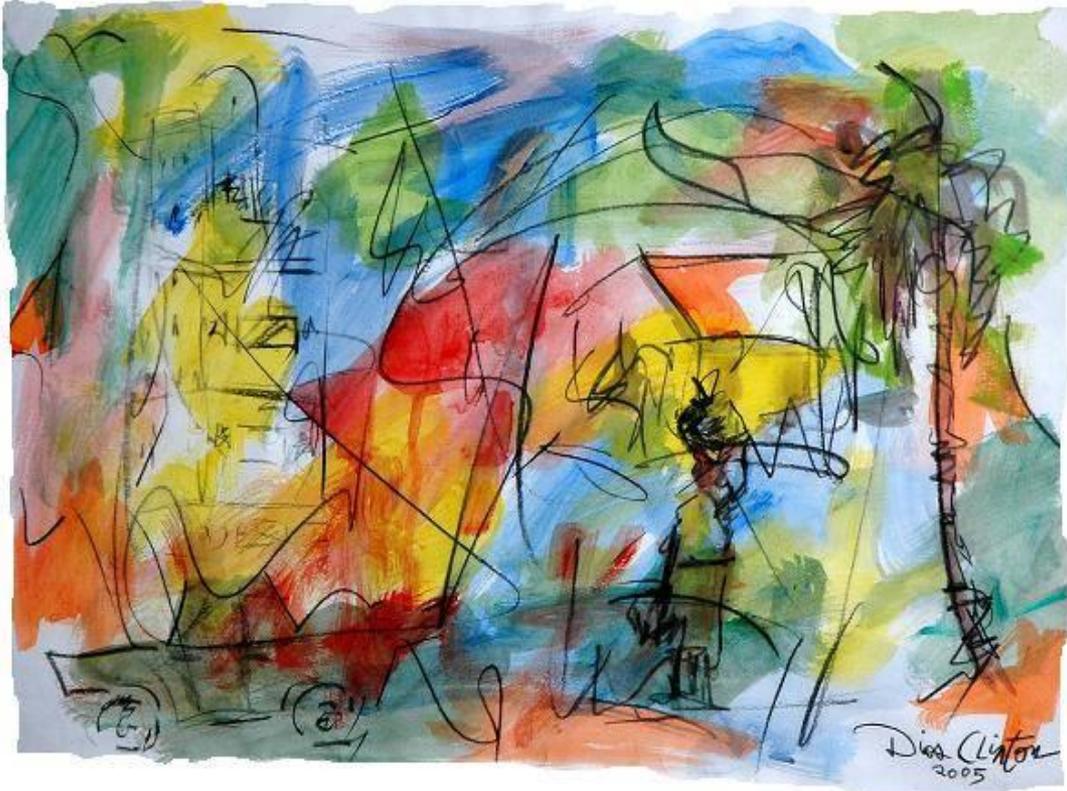


-  **UN PROYECTO DE PAÍS**      Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa  
Gizarte Politikako Departamentua  
Departamento de Política Social
-  **PARA LOS AYUNTAMIENTOS, CON LOS AYUNTAMIENTOS**
-  **PARA TODOS LOS AYUNTAMIENTOS; TAMBIÉN PARA LOS MÁS PEQUEÑOS**
-  **ORIENTADA A LA ACCIÓN (sensibilizar, capacitar y acompañar)**
-  **DE CARÁCTER COLABORATIVO (apoyo mutuo en el avance)**
-  **ORIENTADA A LA COOPERACIÓN CON LA SOCIEDAD Y CON TODAS LAS INSTITUCIONES**

- Empresas tecnologías Diputaciones Forales
- Agencia Vasca de Innovación – Innobasque
- Agencia Vasca Promoción económica – SPRI
- Agencia Vasca de Protección de datos
- Fundación Vasca para la excelencia – Euskalit
- Red de Centros Kzguea
- Instituto Vasco de Administraciones Públicas - IVAP



**Datuk Babesteko** Euskal Bulegoa  
Agencia Vasca de **Protección de Datos**

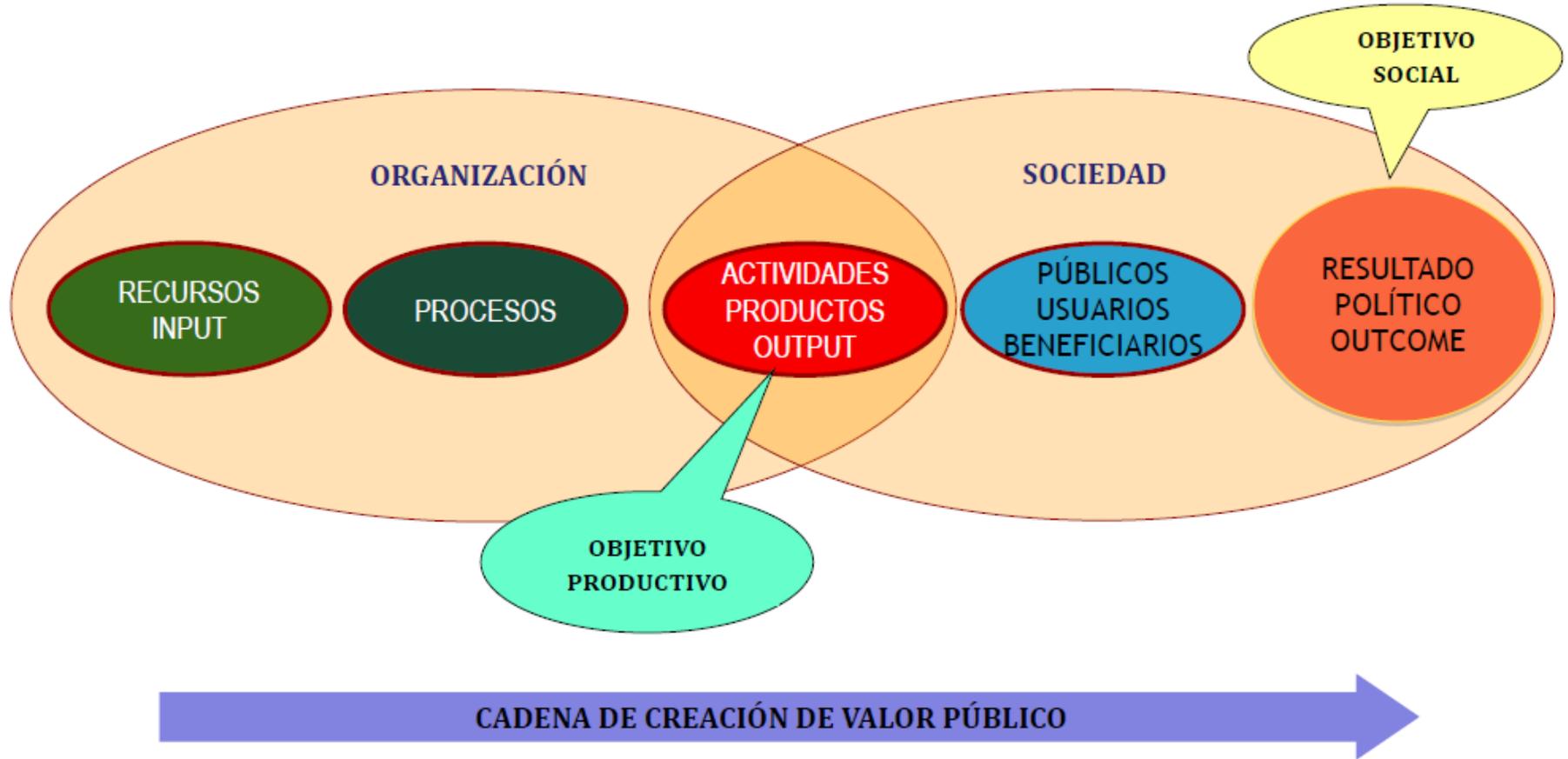


-  **Apertura**
-  **Conectividad**
-  **Innovación**
-  **Gobernanza**
-  **Generación de riqueza**
-  **Dinamismo social y cultural**
-  **Sostenibilidad**
-  **Entorno de calidad de vida**

# Y eso de la Gobernanza, ¿qué es?



# ¿Cómo creamos valor público?



Albert Serra, 2012



## Soportes

Capacitación, Recopilación de experiencias, Elaboración de Guías, Diagnóstico

# *Proyectos*



## Sensibilización

- Jornadas de difusión AIL
- Taller de visión "Municipio XXI" (en colaboración con Innobasque)

## Agendas Apoyadas

- **2009:** Amurrio; Ataun; Ermua; Tolosa; Txorierri
- **2010:** Aia; Amorebieta-Etxano; Balmaseda; Beasain; Berango; Elgoibar; Etxebarri; Irun; Legazpi; Mendaro; Muskiz; Orio; Portugalete; Sopelana; Ugao-Miraballes
- **2012:** Andoain; Artziniega; Basauri; Bergara; Bermeo; Elorrio; Gernika; Getaria; Gordexola; Hondarribia; Leioa; Zalla; Zerain
- **Solicitudes 2013:** Abanto-Zierbena ; Arrazua-Ubarrundia; Bakio; Barakaldo; Busturia; Donostia-San Sebastian; Eibar; Gueñes; Iurreta; Ortuella; Plentzia; Zarautz; Zigoitia

## Capacitación

- Incorporación de contenidos en los Planes Transversales Eudel-IVAP: Dirección Pública Local
- Proyecto europeo CEMSDI para el fortalecimiento TIC en el ámbito local

## Proyectos en cooperación

- Apertura de proyectos de participación ciudadana
- Participación ciudadana y TIC
- Foro de Servicios de Atención a la Ciudadanía
- Foro de transparencia

## Elaboración de Soportes

- Metodologías propias
- Diagnóstico de innovación
- Prácticas de referencia
- Catálogo de herramientas 2.0
- Guía de apertura de procesos participativos de calidad
- Guía de participación y TIC
- Guía para la implantación de un Servicio de Atención Ciudadana
- Guía para elaborar un Plan de Legislatura
- Guía para elaborar un Manual de procedimientos
- Guía para elaborar cartas de servicio

## Redes y Posicionamiento

- Organización EISCO 2010
- Proyecto europeo Cemsdi
- AIL Topaketak
- Participación EISCO 2012

1.- ¿Cómo se puede impulsar y acompañar la acción?

- Nuestra estrategia: Iniciativa AIL Euskadi

**2.- Algunos líneas y algunos enfoques para la acción**

3.- Algunas claves para el avance



Alfons Cornella



Ámbitos

Servicios

Procesos

Organización

Tipos

Incremental

Radical



¿Qué **sentido** le damos a la **innovación** en la administración y qué puede **aportar**?

¿Qué **proyectos/actuaciones** estamos desarrollando que pudiéramos considerar innovadoras?



# Proyectos AIL. Así los identificamos: **Reflexión individual**



FASE I: “PRESENTAR, PERSONALIZAR, ORGANIZAR Y COMUNICAR”

FASE II: “DIAGNOSTICO TERRITORIAL E INSTITUCIONAL”

RETOS  
TERRITORIALES

RETOS  
INSTITUCIONALES

FASE III  
“PLAN DE ACCIÓN”

FASE IV  
“APROBACIÓN”



**AGENDA DE INNOVACIÓN**

Metodologías propias.

Se aportan consultoría.

A cambio de compromisos:

- Asignar coordinador/a.
- Proceso participativo.
- Cumplir calendario de trabajo (3 meses).
- Propiciar aprobación en Pleno o, al menos, comunicar resultados.

# Proyectos AIL. Así los identificamos: **Auto diagnóstico (2012)**



Auto-diagnóstico de innovación Ayuntamientos Vascos.

Participación del 81%: 202 de 251 ayuntamientos

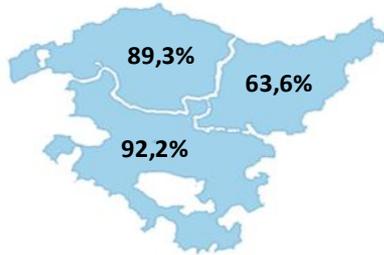


Gráfico radial de las medias globales de los diez criterios de evaluación



Medias por tamaño de población

|                            | Total       | Más de 100.000 | Entre 50.001 y 100.000 | Entre 25.001 y 50.000 | Entre 10.001 y 25.000 | Entre 5.001 y 10.000 | Entre 2.001 y 5.000 | Entre 1.001 y 2.000 | Menos de 1.000 |
|----------------------------|-------------|----------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|---------------------|----------------|
| 1-Planificación-políticas  | 1,88        | 3,55           | 3,70                   | 2,15                  | 2,22                  | 1,93                 | 2,09                | 1,70                | 1,67           |
| 2-Liderazgo                | 2,41        | 3,83           | 4,17                   | 2,79                  | 3,42                  | 2,76                 | 2,63                | 2,22                | 1,98           |
| 3-Transparencia            | 2,41        | 4,07           | 4,29                   | 3,20                  | 2,96                  | 2,41                 | 2,64                | 2,24                | 2,10           |
| 4-Participación            | 2,32        | 3,50           | 3,67                   | 2,54                  | 3,03                  | 2,52                 | 2,47                | 2,09                | 2,04           |
| 5-Administración-accesible | 2,35        | 3,19           | 4,00                   | 3,09                  | 2,73                  | 2,51                 | 2,45                | 2,01                | 2,19           |
| 6-Gestión-de-Servicios     | 1,53        | 3,40           | 3,60                   | 2,23                  | 1,95                  | 1,74                 | 1,59                | 1,33                | 1,25           |
| 7-Gestión-de-personas      | 1,55        | 3,45           | 3,10                   | 2,03                  | 2,07                  | 1,75                 | 1,51                | 1,57                | 1,23           |
| 8-Gestión-de-los-recursos  | 1,98        | 3,50           | 3,60                   | 2,73                  | 2,28                  | 2,44                 | 1,94                | 1,83                | 1,70           |
| 9-Cooperación              | 1,90        | 3,50           | 4,17                   | 2,38                  | 2,68                  | 2,23                 | 2,26                | 1,78                | 1,42           |
| 10-Innovación-y-mejora     | 1,83        | 3,70           | 4,20                   | 2,73                  | 2,51                  | 2,09                 | 1,76                | 1,64                | 1,48           |
| <b>Media-Global</b>        | <b>2,00</b> | <b>3,59</b>    | <b>3,84</b>            | <b>2,60</b>           | <b>2,54</b>           | <b>2,20</b>          | <b>2,11</b>         | <b>1,83</b>         | <b>1,70</b>    |

<http://www.eudel-ail.net/ail/descargarDocDocumento.do?iddocumento=128>



Territorio

Proyecto ciudad

Espacio público

Dinamismo social  
y cultural

Desarrollo económico

Ciudadanía

Cartas de servicio

Atención ciudadanía

Portal ciudadano

Interacción Web y Participación

Gestión AQS

Transparencia

Organización

Digitalización

Gestor de expedientes

Plan de Legislatura

Herramientas de gestión

Gestión de procesos

Sistema de gestión

Gestión del conocimiento

Desarrollo de personas

# Proyectos AIL. Así los definimos



|                                 |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Título:                         |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Objetivo:                       |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Descripción:                    |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Responsable político:           |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Presupuesto:             |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Responsable técnico:            |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>TIPO DE PROYECTO</b>         |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| ORGANIZACIÓN                    | <input type="checkbox"/>                      | CIUDADANÍA               | <input type="checkbox"/> | TERRITORIO               | <input type="checkbox"/> |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Individual:                     | <input type="checkbox"/>                      | En cooperación:          | <input type="checkbox"/> | ¿Con quién?:             |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| FASE                            | <b>CRONOGRAMA</b>                             |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                 | AÑO 1   |                          |                          |                          |                          |                          | AÑO 2                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                 | 1   | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 11                       | 12                       | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 11                       |
|                                 | <input type="checkbox"/>                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                 | <input type="checkbox"/>                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>INDICADORES DE RESULTADO</b> |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Denominación:                   | Definición:                                   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Periodicidad:            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                 |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>SEGUIMIENTO</b>              |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Fecha:                          | Grado de avance y propuestas de ajuste        |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                 |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>SOPORTES</b>                 |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Recurso                         | Referencia u Observaciones para su aplicación |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                 |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

# IDENTIFICAR LÍNEAS DE TRABAJO

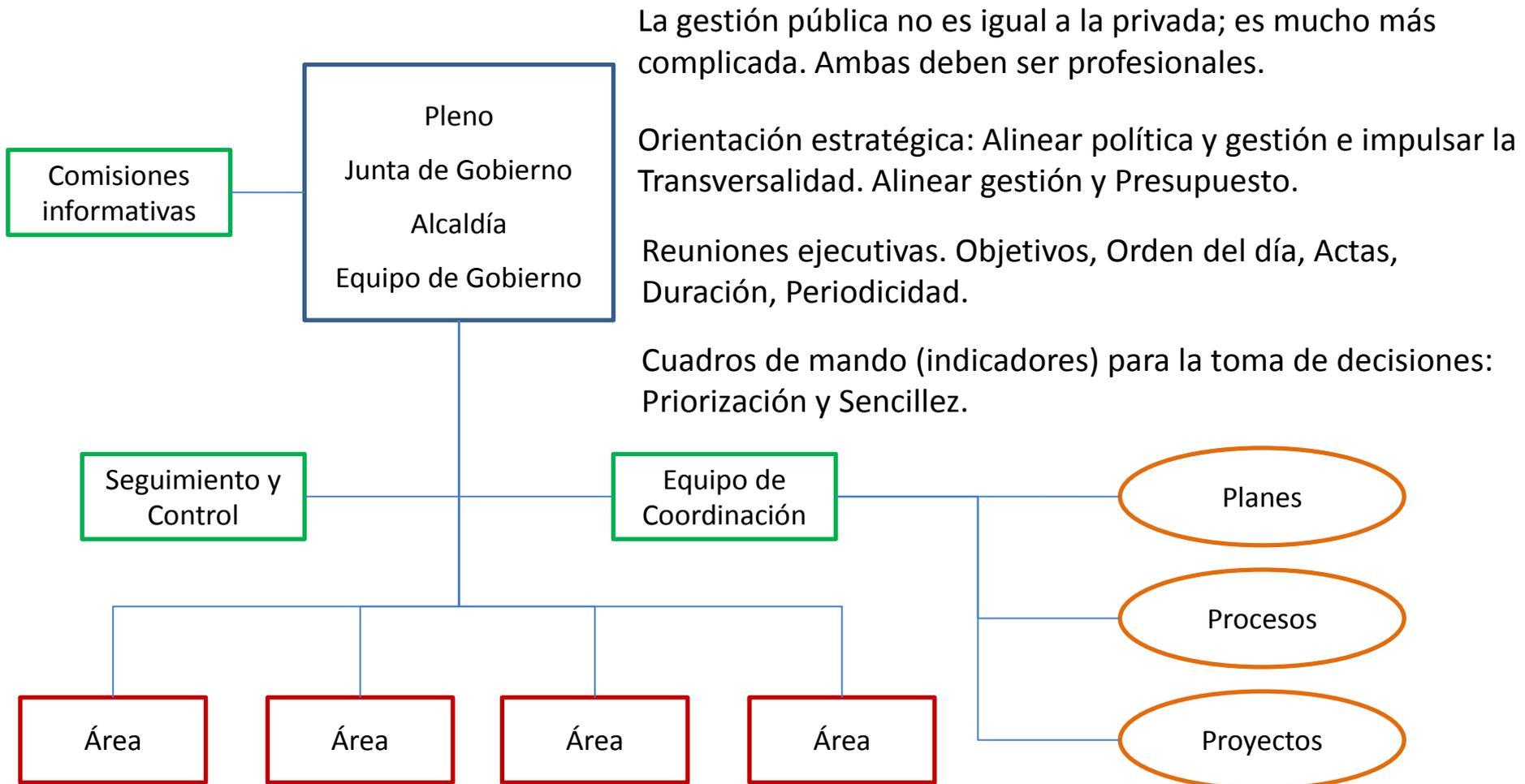


**EN EL ÁMBITO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LA GESTIÓN:**  
*Liderazgo y Personas; Avance digital: tecnología, organización, normativa ; Gestión; etc.*

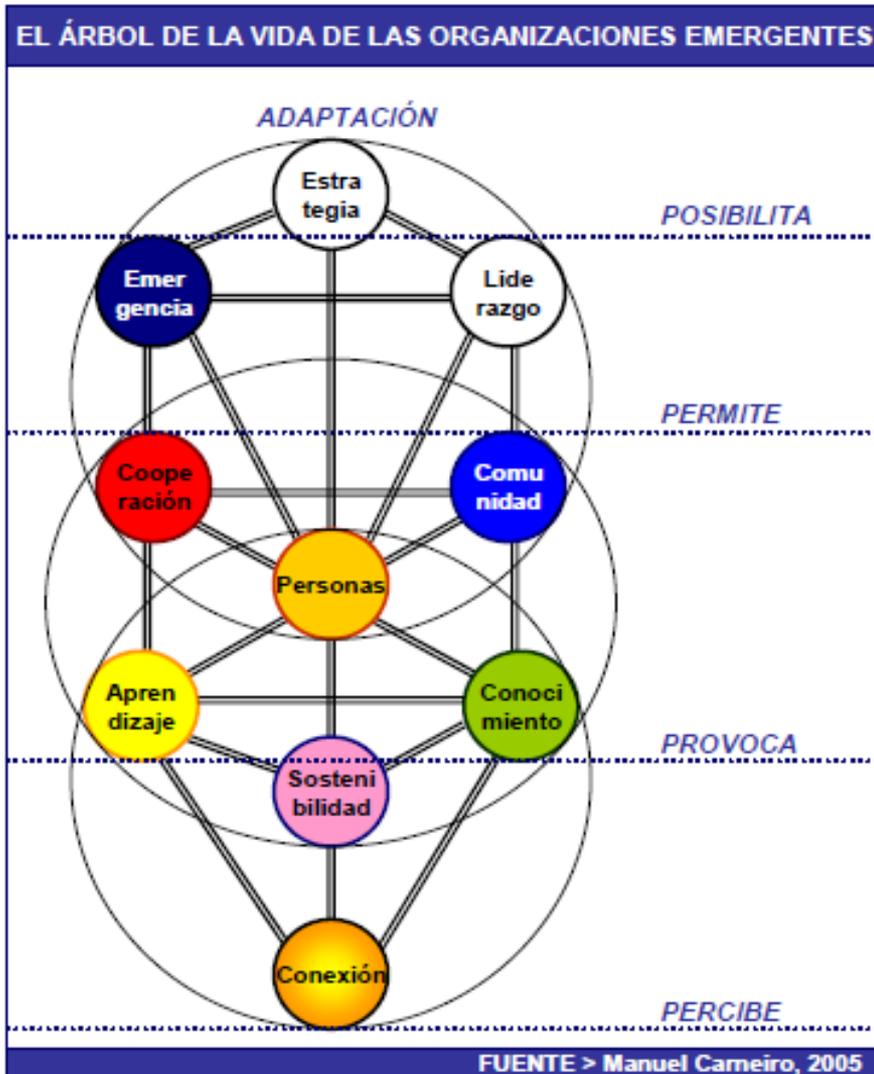
**EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES CON LA CIUDADANÍA:**  
*Atención; Información; Escucha; Dialogo; Participación; etc.*



# Sistema de gestión



# Sistema de gestión: PERSONAS!



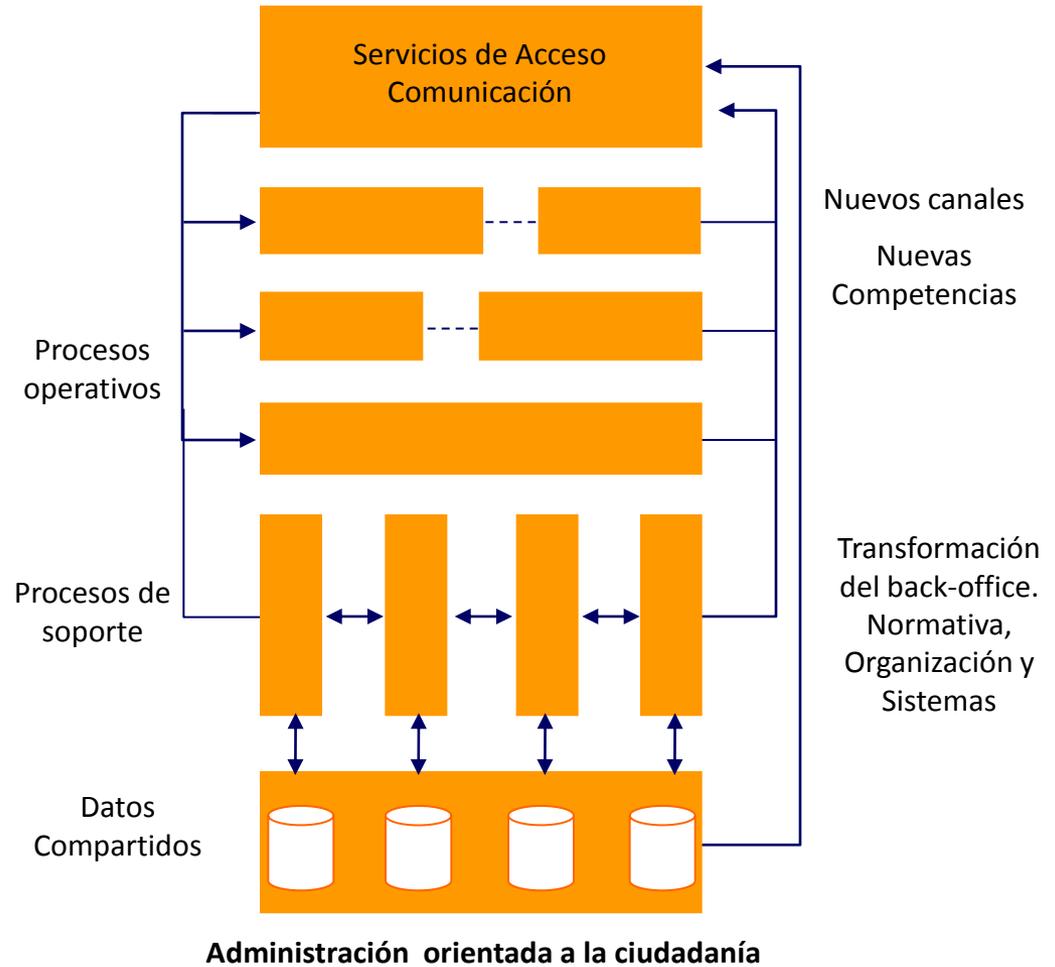
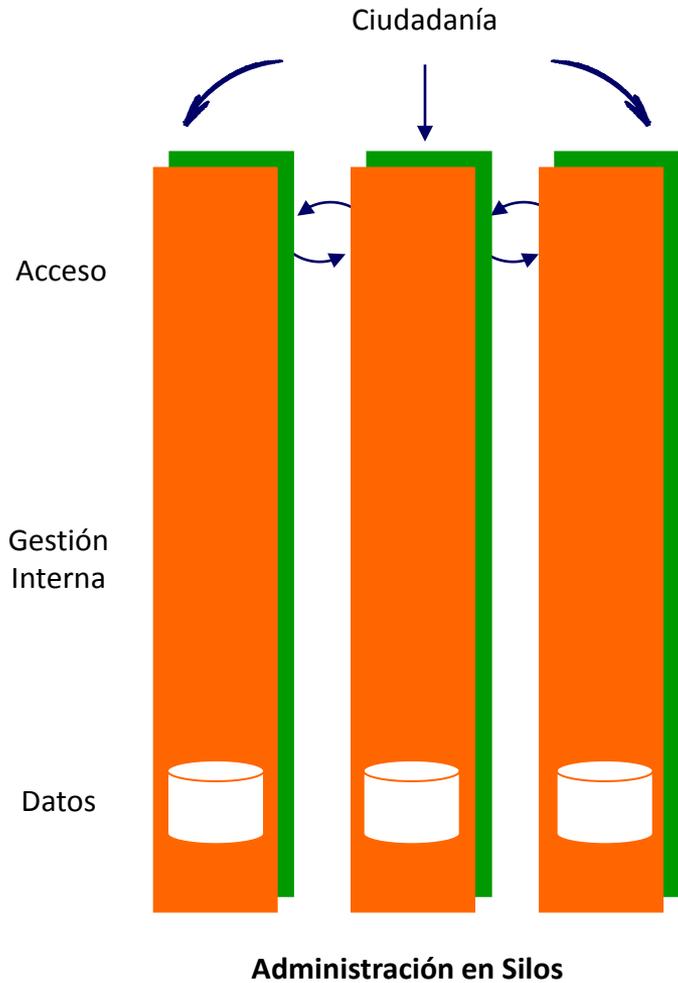
**Compartir la Visión y la Estrategía**  
**Orientar a la Acción:** los objetivos nos mueven

**Equipos de innovación/mejora:** soluciones a problemas específicos.

**Comunidades de práctica:** compartiendo conocimiento en torno a un problema o interés común.

**Redes de avance colaborativo:** provechando sinergias en torno a proyectos.

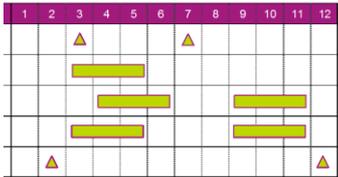
# Sistema de gestión y Sistema de información



# Accesibilidad: Avance digital como proyecto

## Simplificación

### ■ Descripción y Rediseño



- Liderazgo
- Responsable
- Transversalidad
- Seguimiento en reuniones ejecutivas corporativas
- Herramientas y Procedimientos actualización de Fichas

Normalizar impresos

Documentar fichas

Catalogar documentos y Normativa

■ Sistemas de información

■ Normativa

■ Organización

■ Nuevos perfiles, Capacitación y Gestión del cambio

■ Comunicación y Lanzamiento de nuevos servicios

**Servicio Atención Ciudadanía**

**Portal ciudadano**

Componentes de tele tramitación

Gestor expedientes

Interoperabilidad

# Accesibilidad: “Escaparatismo” ciudadano

| Logo   | Nivel de modernización                  | Descripción  |
|--|---|--|
|  | <b>Nivel 1. Información</b>             | Encontrarás información sobre el objeto, requisitos, quién tramita y resuelve, plazos de solicitud y tramitación, efecto del silencio administrativo y cuanta información para conocer para realizar el trámite a qu información, accesible a través de la web m |
|  | <b>Nivel 2. Descarga de formularios</b> | Los formularios de solicitud del trámite disponibles en la web municipal para poder y remitidos con posterioridad por la (presencial o por correo).  |
|  | <b>Nivel 3. Iniciación electrónica</b>  | Te permite la descarga y envío de formul on-line. Los formularios de solicitud encuentran disponibles en la web municipal descargados y enviados a través de int validez jurídica.   |
|  | <b>Nivel 4. Tramitación electrónica</b> | Te permite la iniciación y tramitación procedimiento que te interesa actuar a través Electrónico, sin requerir acciones comple persona interesada por otros medios   |
|  | <b>Nivel 5. Proactivo/Automatizado</b>  | Auto-cumplimentación de formularios, información a remitir (borradores) o iniciar procedimiento  |



### Quiero formalizar la relación con mi pareja

Conoce la información más práctica y útil sobre cómo y dónde contraer matrimonio en nuestro municipio.



### Mi familia se hace mayor

Me preocupa la salud de mi familia, me he jubilado y necesito ocupar mi tiempo, ha fallecido un familiar, etc.



### Busco ayudas

Necesito alojamiento, hacer obras en casa, ayuda económica, quiero conocer las ayudas a las personas inmigrantes, discapacitados, a las empresas, etc.



### Basauri Saludable

Queremos que Basauri sea una ciudad saludable y limpia. ¡Ayudanos a conseguirlot!



### Mis impuestos

Quiero modificar la domiciliación de mis recibos y/o la dirección de notificación a efectos fiscales, necesito un justificante de pago, quiero interponer un recurso, solicitar una devolución, etc.



### Nace una hija/o

Conoce todos los trámites relacionados con el nacimiento de un hijo, desde el alta en el padrón, hasta las ayudas y subvenciones a las familias numerosas.



### Quiero abrir un negocio

Conoce toda la información necesaria para poder crear tu empresa: dónde acudir para solicitar asesoramiento, las ayudas y subvenciones que conceden las administraciones públicas, y la documentación ...



### Quiero comprar / vender coche

Voy a comprar/vender un coche y necesito conocer los trámites a realizar



### ¿Cómo se garantizan mis datos Personales?

El Ayuntamiento en cumplimiento de la LOPD, garantiza a la ciudadanía del Basauri el ejercicio de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) de los datos personales conteni ...

## Cambio de domicilio dentro del municipio

Información general

Legislación

Documentación

Observaciones

Cumplimiento LOPD

Recursos

### » Objeto:

Modificación padronal por cambio de domicilio dentro del mismo municipio de Ermua, de una persona ya empadronada, no dando lugar a una baja en el Padrón de Ermua

### » Personas destinatarias:

Todas aquellas personas empadronadas en Ermua que realicen un cambio de domicilio dentro del término municipal

### » Requisitos:

No se exige ningún requisito para realizar este trámite

### » Órgano responsable de la resolución:

Abiapuntu

### » Unidad tramitadora:

Abiapuntu



**Ayuntamiento de Basauri**

# Accesibilidad: **Multicanal**

## Presencial



- Distribución física**
- Perfiles, nº plazas y Provisión**
- Sistemas**
- Horario**
- Servicios a ofrecer**
- Ordenanza y Convenios con áreas**

Información + Trámites administrativos (inicio y fin expediente) +  
Certificados + ....

## Internet

- Portal Municipal ;
- Autoservicio WIFI;
- Cajeros ciudadanos (integración de barrios)
- Servicios Soporte a la tele tramitación (telecentros)



## Postal



## Telefónica



- Sugerencias
- Declaración de cambio de domicilio fiscal
- Domiciliación de recibos
- I.A.E: Certificado de exención del Impuesto de Actividades Económicas
- I.A.E: Certificado de la situación tributaria (altas y bajas) en el Impuesto de Actividades Económicas
- I.A.E: Declaraciones de altas, variaciones y bajas del Impuesto de Actividades Económicas
- Plusvalías: Solicitud de Liquidación
- Volante de Empadronamiento Familiar e Individual
- Certificado de bienes
- Cita previa con consumo
- Atención a mujeres víctimas de malos tratos y agresiones sexuales.
- Etc.

# Simplificación: Identificación de “cargas” administrativas

Referente –entre otros-:

Directiva de Servicios 2006/123/CE

Método simplificado de medición de cargas administrativas de la UE

Ordenamiento español: Ley 17/2009, de 23 de noviembre, libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio.

Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley 17/2009



# Simplificación: Reducción de “cargas” administrativas

Fuente:  Ajuntament de Catarroja  
Qualitat i Futur

Supresión de la carga administrativa

Eliminación de procedimientos

Eliminación o simplificación de trámites

Simplificación documental

Reducción de frecuencia

Mejoras tecnológicas y electrónicas

Coordinación administrativa

*COMUNICACIÓN PREVIA*

*DECLARACIÓN RESPONSABLE*

Reducción de plazos y silencio administrativo

Información y lenguaje administrativo

# Transparencia: *Más allá de la rendición de cuentas*

Construir confianza, resultar confiables. **Clave** para colaborar.

**Informar sí; comunicar también** (dialogar para recoger necesidades, ideas, expectativas...)

**Trabajar desde la gestión y el rigor**

**Información y lenguaje claro y fácil de entender en Internet y en foros, revistas, cartas,...**

Cada colectivo y cada momento tiene su canal

**Pero, ¿qué de qué tenemos que informar?**

- **Transparencia activa.** El panel de indicadores de Transparencia Internacional ya nos da una idea.



También podemos informar/dialogar sobre objetivos, planes y proyectos

Información “a la carta” como estrategia.

- **Transparencia pasiva:** Contestar a las solicitudes de información.
- **Transparencia colaborativa:** Apertura de datos (“Open data”)



### Buzón Ciudadano

Tu opinión cuenta. Si no consigues entradas para el teatro, si crees que los parques de Vitoria-Gasteiz están poco iluminados, si en tu calle hay baldosas sueltas... puedes utilizar el buzón ciudadano para plantear tu queja o sugerencia al Ayuntamiento, consultar lo que el Ayuntamiento responda y leer los comentarios de otras personas.

Este buzón es un espacio público. Busca las quejas y sugerencias planteadas por otros/as. Súmate a ellas añadiendo comentarios o plantea un asunto nuevo si lo deseas. Participar en el buzón es fácil: elige el área temática y el tema sobre el que quieres hablar y escribe tu queja o sugerencia. De esta manera, tu mensaje llegará con brevedad al especialista encargado de darle una respuesta.

Para iniciar un diálogo con el Ayuntamiento, [Accede al buzón](#) y selecciona un área temática y tema. Si necesitas información sobre su uso puedes visitar los enlaces [El buzón paso a paso](#), [Preguntas más frecuentes](#) y [Condiciones de uso](#). En [Mis asuntos](#) encontrarás lo que el Ayuntamiento ha respondido si has decidido participar de forma privada.

Atención: Ten en cuenta que cuando se trate de una queja que implique algún tipo de peligro público debes avisar al teléfono 092 del cuerpo de Policía o bien al 112 de Bomberos. Asimismo, los asuntos planteados en la página Web no abren expediente administrativo. Para ello deberás presentar un escrito en cualquier [Oficina de Atención Ciudadana](#).

Últimos comentarios [actualizar cada 5 minutos](#)



poda

Veó que los operarios de Perica, jardinería, están desbrozando orillas de carreteras, parques...por favor ruego hagan lo propio en la carretera que...

[Ma pública](#) / [Zonas verdes](#)

r.a.a hace 2 horas 1



**PORQUE LOS FAMILIARES DE LOS CONDUCTORES DE TUVISA NO PAGAN EL AUTOBÚS?**

En el vigente Convenio Colectivo de Empresa de TUVISA, en el capítulo de Mejoras Sociales, viene recogido un artículo que dice:

"Carné de...

[Movilidad y transporte](#) / [TUVISA. Autobuses urbanos](#)

hace 2 horas 2



**Horario Piscinas Municipales**

Atenor de la demanda potencial detectada, el Servicio de Deportes no considera la apertura de las piscinas cubiertas fuera del horario ya...

[Deportes](#) / [Instalaciones deportivas](#)

hace 2 horas 2



**Puestos de trabajo para mayores de 50 años**

No entiendo como el Ayuntamiento de Vitoria, publica un artículo el día 10/05/2013 en su página Web,de como se va a contratar personas mayores de 50...

[Formación y empleo](#) / [Promoción de empleo](#)

Últimos comentarios

Mis asuntos

El buzón paso a paso

Preguntas frecuentes

Condiciones de uso

### Plantea tus quejas o sugerencias desde estas temáticas

- Movilidad y transporte
- Vía pública
- Medio ambiente y sostenibilidad
- Información y atención ciudadana
- Participación ciudadana
- Deportes
- Ocio y cultura
- Servicios sociales
- Hacienda
- Promoción económica
- Turismo
- Urbanismo - Vivienda
- Salud y consumo
- Educación
- Seguridad ciudadana
- Formación y empleo
- Igualdad e integración social

# UN PRESUPUESTO BASADO EN UN PRINCIPIO Y TRES OBJETIVOS

| CAP | GASTOS                        |
|-----|-------------------------------|
| 1   | GASTOS DE PERSONAL            |
| 2   | BIENES CORRIENTES Y SERV.     |
| 3   | GASTOS FINANCIEROS            |
| 4   | TRANSFERENCIAS CORRIENT.      |
|     | <b>OPERACIONES CORRIENTES</b> |
| 6   | INVERSIONES REALES            |
| 7   | TRANSFERENCIAS CAPITAL        |
| 8   | ACTIVOS FINANCIEROS           |
| 9   | PASIVOS FINANCIEROS           |
|     | <b>OPERACIONES DE CAPITAL</b> |
|     | <b>TOTAL GASTOS</b>           |
| CAP | INGRESOS                      |
| 1   | IMPUESTOS DIRECTOS            |
| 2   | IMPUESTOS INDIRECTOS          |
| 3   | TASAS Y OTROS INGRESOS        |
| 4   | TRANSFERENCIAS CORRIENT.      |
| 5   | INGRESOS PATRIMONIALES        |
|     | <b>OPERACIONES CORRIENTES</b> |
| 6   | ENAJENACIONES E ING.URBANI    |
| 7   | TRANSFERENCIAS CAPITAL        |
| 8   | ACTIVOS FINANCIEROS           |
| 9   | PASIVOS FINANCIEROS           |
|     | <b>OPERACIONES DE CAPITAL</b> |
|     | <b>TOTAL INGRESOS</b>         |

UN PRINCIPIO:

## LA TRANSPARENCIA

TRES OBJETIVOS:

- 1 RIGOR, CONFIANZA Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**
- 2 GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS PRIORIDADES ESTRATÉGICAS**
- 3 GARANTIZAR LA ESTABILIDAD, LA SOSTENIBILIDAD Y LA LIQUIDEZ FINANCIERA**

BENEFICIARIOS



RECURSOS



ESTRUCTURA



## Proyectos

Tu derecho a saber

¿Dónde van mis Impuestos?

España en llamas

El Indultómetro

El BOE nuestro de cada día

Ejerce tu derecho a saber.

Para obtener información de instituciones públicas:

1

Piensa una pregunta para un organismo público.

Preguntar »

2

Nosotros enviamos la pregunta por ti.

3

Te avisamos cuando haya una respuesta.

¿Contestarán? »

## ¿Dónde van mis impuestos?

Una visualización de los Presupuestos Generales del Estado en España.

"Un cínico conoce el coste de todo y el valor de nada.", Oscar Wilde

PRESUPUESTOS NACIONALES

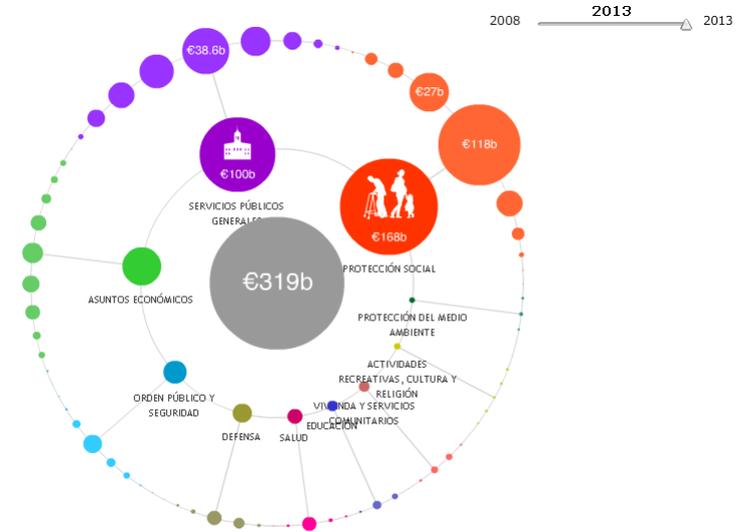
Visualización de los Presupuestos Generales del Estado 2008-2011

PRESUPUESTOS AUTONÓMICOS

Comparativa de los presupuestos autonómicos en España

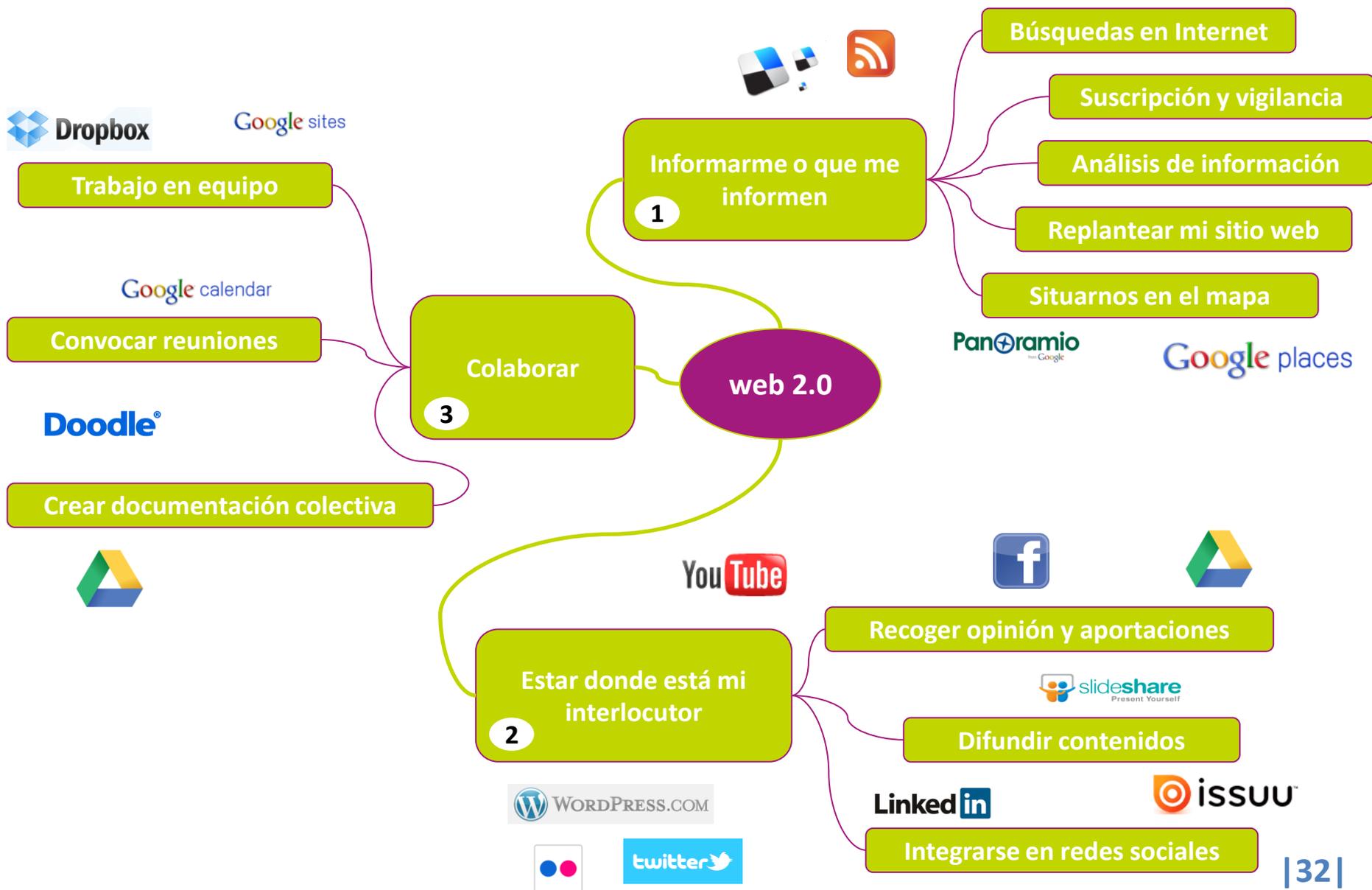
PRESUPUESTOS MUNICIPALES

Próximamente ...



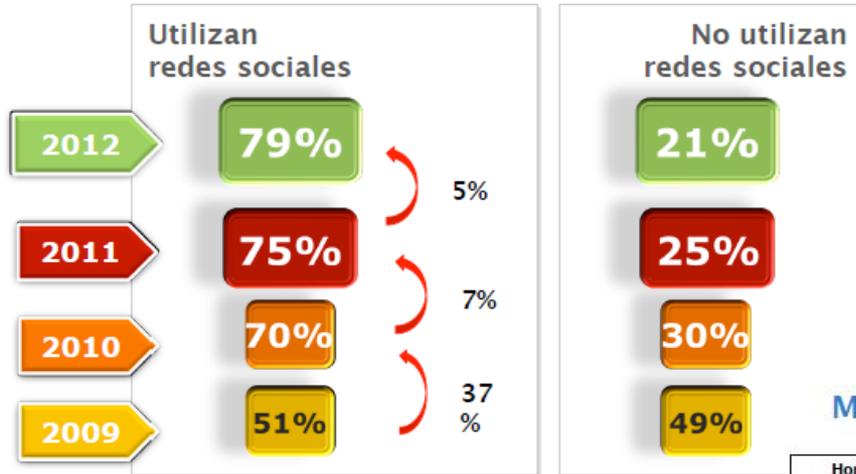
el **BOE** nuestro de cada día.

# Diálogo 2.0



## Mix de redes: Datos

La penetración en redes sociales está alcanzando su madurez. Casi 8 de cada 10 internautas de entre 18 y 55 años utilizan redes sociales.



VÍCTOR PUIG  
Los contenidos crean

Fuente: IAB IV Estudio anual de redes sociales.

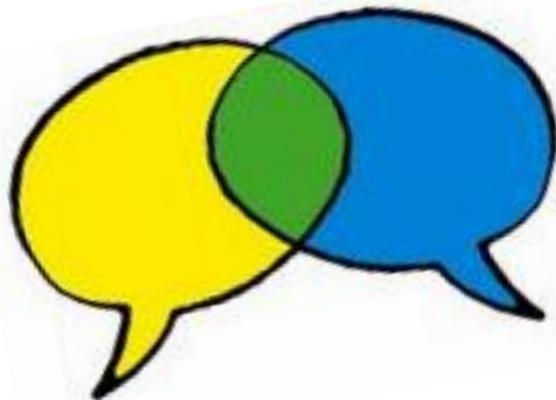


## Mix de redes: Usos



VÍCTOR PUIG  
Los contenidos crean

Fuente: IAB IV Estudio anual de redes sociales. Enero 2013



# Zallainfo BLOG 2.0

Zalla Info Blog   Zalla Info Aldizkaria   Zalla Info Irratia   **Zalla Info Telebista**   Zalla Info Kontaktua

Emplegu inklusioak // es de la l Empleo

Asteburuako kirol-ekitaldiak / Cartelera deportiva fin de semana

Maiatzak 17: Homofobia, Lesbofobia, Transfobiaren aurkako nazioarteko eguna // 17

Mimetiz: Edukiontzi marroia // Contenedo marrón

### PODCAST

00:00/12:48

Zalla Info Irratia  
I Mesa de Empleo y Políticas Sociales

**Download**

1. I Mesa de Empleo y Políticas: 12:48
2. Euskadi Irratiko Mezulan saio: 6:39
3. Feria de la Matanza Valle de Iv: 14:47
4. Entrecieta a representantes del: 15:45

VOOX

**Zalla Info Telebista**

HARPIDETZA

Destacados
Explorar vídeos
Buscar en el canal

**Mimetiz pilotalekua // Frontón Mimetiz**  
de zallainfo hace 1 mes

729 reproducciones

Videos subidos 1 - 10 de 246

▶ Reproducir todo

**Información de Zalla Info**  
Zalla (Bizkaia), Ektaldien eta ikusizkuzen informazio guztia, hemen. // Toda la información de las actividades y espectáculos, aquí.

- [Web](#)
- [Blogo](#)
- [Facebook](#)
- [Twitter](#)
- [Aldizkaria / Revista](#)

de zallainfo ▾

País España

Udalbatzak / Plenos

**2013.05.08 Osoko Bilkura / Pleno Ordinario**  
de Zalla Info

# Nuestras herramientas

**INTRANET**

tokiko berrikuntza  
agenda  
de innovación local

**EUDEL**  
EUSKADIKO UDALEN ELKARTEA  
ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS VASCOS

Buscar en este sitio

**Página principal**

Este sitio es el entorno de relación y trabajo de las personas que colaboramos en la Iniciativa Agenda de Innovación Local (AIL). El sitio se estructura en los siguientes ramales

- **"Iniciativa AIL"** contiene información actualizada sobre los objetivos de la Iniciativa, los contenidos, los planes de acción y los resultados obtenidos.
- **"Entorno de trabajo"** permite acceder a los resultados alcanzados por los equipos que trabajan o han trabajado en grupos de trabajo AIL.
- **"Gestión"** se accede a los documentos generados en torno a los Comités de la Iniciativa y a los Informes de seguimiento. Se dispone de información histórica (2009-2011), así como la generada para el año en curso.

**Menú lateral izquierdo:**

- Página principal
- Iniciativa AIL
- Entorno de trabajo
  - Guías desarrolladas
  - Metodología AIL
  - Participación ciudadana
  - Participación y TIC
  - Foro HazSae
  - Foro Transparencia
- Gestión
  - Comité Director
  - Comité Técnico
  - Informes de seguimiento

<http://www.eudel-ail.net>

**Accesibilidad | Contacto**

tokiko berrikuntza  
agenda de innovación local

¿Qué es la AIL?

Plan de acción

Análisis de trabajo

Experiencias

Documentación

Resúmenes y Fuentes

Enlaces

Redes en Euzkadi

Competitividad / Injor

EUDEL

EUDEL

EUDEL

Innovación y sociedad de la Información

**Presentación**

Agenda de Innovación Local (AIL). La estrategia vasca para la creación de valor público mediante la innovación en las formas de gobierno, en la gestión y en la prestación de servicios de nuestras administraciones locales.

**PLAN ACCIÓN 2012**

**Experiencias destacadas**

**Donostia - Plan director de participación ciudadana**  
01/01/2004 - 14/07/2009

El objetivo del Plan director de participación ciudadana (ppci) es dotar al gobierno de la ciudad de Donostia de un instrumento para entender todas las acciones de participación ciudadana (pci) o similares, entendida como indicación de la ciudadanía a

**Ámbitos de trabajo**

Participación y participación

Ciudadanía y desarrollo social

Cultura e identidad

Desarrollo económico

Espacio público

**Actualidad**

Euzkadi, soberanía y transparencia en gestión

17/07/2013

**ENGLISH | ENGLISH**

**EUDEL**  
EUSKADIKO UDALEN ELKARTEA  
ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS VASCOS

tokiko Berrikuntza **Agenda** de Innovación Local

**Banco de recursos de apoyo a proyectos**

Buscar en este sitio

**Inicio**

Organización

Ciudadanía

Territorio

**Esta página recoge recursos (Guías, Talleres, Programas, etc.) que pueden apoyar el desarrollo de proyectos AIL**

La información está organizada en función de los ámbitos AIL:

- Rama **"Organización"**: hace referencia a recursos que apoyan proyectos de cambio/mejora organizativa.
- Rama **"Ciudadanía"**: recoge recursos que apoyan proyectos que favorecen la cercanía y la interacción con la ciudadanía.
- Rama **"Territorio"**: incorpora recursos que apuntan al desarrollo de proyectos que contribuyen a los progresos territorial en términos de calidad de vida

Si deseas incorporar nuevos recursos a este sitio puedes hacerlo a través del siguiente correo electrónico adjuntando el fichero o el link correspondiente y nosotros lo publicaremos.

[aildazkartzateknikoa@eudel.net](mailto:aildazkartzateknikoa@eudel.net)

<https://sites.google.com/site/ailbancoderecursos/>

1.- ¿Cómo se puede impulsar y acompañar la acción?

- Nuestra estrategia: Iniciativa AIL Euskadi

2.- Algunas líneas y algunos enfoques para la acción

**3.- Algunas claves para el avance**

# 1- Orientación a la acción

Reflexionar y **Enfocar**: Visión compartida y Combatir el corto plazo

**Planificar** lo justo: Ejecución **flexible** (readecuar)

**Admitir** errores. Aprendizaje en la acción. Proyectos auto-ajustables (siempre “beta”)

**Compartir** y **Cooperar** para afrontar un entorno de restricciones de recursos

**Incorporar** al usuario en el diseño y en la evaluación (“*él también sabe*”)

**Eliminar** tareas rutinarias para invertir en tareas de valor (escuchar, dialogar, construir, ayudar, resolver, ...)

**Transversalidad** para afrontar la complejidad (romper las barreras departamentales)

**Uso inteligente** de la tecnología: Gestor, Office, Web, Web, Web...(es que la gente cada vez está más en Internet)

## 2- Entorno propicio

Organización orientada a resultados. Personas orientadas a Resultados

Gestión profesional

Democratización organizacional



Fuente: A. Ortiz de Zarate, "Alorza"

Cultura basada en valores

**Ética y Rigor:** Sin ésto no hay nada que hacer

**Transparencia y Comunicación:** Para avanzar juntos

**Innovación:** Para poder responder

**Trabajo bien hecho:** Para sentirnos orgullosos

## 3- Administración en red y Emprendizaje público

### APRENDIZAJE y AVANCE COLABORATIVO

**Equipos de innovación/mejora:** soluciones a problemas específicos.

**IDENTIDAD:** El propio problema a resolver + Visibilidad y Reconocimiento + Autonomía

**FUNCIONAMIENTO:** Plan de acción (Tareas, Plazos, Recursos y Resultados) + Diversidad de enfoques y conocimientos

#### Algunos ejemplos:

- Interoperabilidad en procesos específicos
- Alternativa a la firma electrónica
- Etc.

## 3- Administración en red y Emprendizaje público

### APRENDIZAJE y AVANCE COLABORATIVO

**Comunidades de práctica:** compartiendo conocimiento en torno a un problema o interés común.

**IDENTIDAD:** Objetivos comunes + Compromiso para avanzar + Autonomía

**FUNCIONAMIENTO:** Herramientas y rutinas propias + Flexibilidad + Diversidad

#### Algunos ejemplos:

- Prestación de servicios: Diseño; Gestión; Evaluación
- El papel de las Bibliotecas en el entorno digital
- Agentes de Atención a la ciudadanía
- Gestores de contenidos web
- Etc.

## 3- Administración en red y Emprendizaje público

### APRENDIZAJE y AVANCE COLABORATIVO

**Redes de avance colaborativo:** provechando sinergias en torno a proyectos.

**IDENTIDAD:** Objetivos + Compromiso + Pertenencia a la Red (prestigio y reconocimiento) + Autonomía

**FUNCIONAMIENTO:** Plan de proyecto (Tareas, Plazos, Recursos y Resultados)

Modelo AIL:

Red propiamente dicha (plan de acción) + Unidades de experiencia (aspectos específicos) + Acompañamiento implantación

**Redes AIL:**



- Red de Servicios de Atención a la Ciudadanía
- Red de Transparencia
- Red de Simplificación administrativa

## Resumiendo. Una administración que ...



- ... define la acción desde los objetivos (Plan de legislatura) y los resultados (sistema de gestión –incorporando la gestión presupuestaria– y evaluación)
- ... construye espacios que permiten alinear la política y la gestión administrativa y favorecen el trabajo desde la transversalidad (problemas complejos requieren abordajes diversos)
- ... pone a las personas en el centro de la escena (formación, trabajo en equipo, desempeño y reconocimiento, etc.)
- ... simplifica la organización y los procesos y aprovecha la tecnología con sentido e inteligencia.
- ... se acerca a la ciudadanía y la escucha y dialoga con ella.
- ... trabaja en la transparencia (rendición de cuentas e información a la carta)
- ... establece espacios de encuentro y de trabajo colaborativo con los agentes sociales.
- ... coopera con el resto de administraciones públicas y con otras instituciones buscando sinergias y ofreciendo capilaridad.

muito obrigado / moitas grazas / muchas gracias / mila esker



Alvaro Salazar  
asalazar.asa@gmail.com