VII CONGRESO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS PÚBLICOS

El reto de crear valor público para el ciudadano

Madrid · 22 y 23 de Febrero 2017

VII CONGRESO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS PÚBLICOS

El reto de crear valor público para el ciudadano

El diagnóstico. Primer paso para el desarrollo de la estrategia SMART

Comisión de Modernización, Participación Ciudadana y Calidad de la Federación Española de Municipios y Provincias

FEMP

La estrategia SMART de los territorios

- El autodiagnóstico con base en indicadores sobre los procesos o actividades municipales puede ser el punto de partida para que las ciudades y territorios diseñen una estrategia smart.
- La UNE 66182:2015 *"Guía para la evaluación integral del gobierno local y el desarrollo como ciudad inteligente"* ofrece un instrumento de autoevaluación de la realidad municipal para ayudar a los ayuntamientos en su proceso de transformación hacia una ciudad inteligente.

Plan Nacional de Ciudades Inteligentes

Contempla iniciativas para facilitar a las entidades locales su progreso hacia ciudades y destinos turísticos inteligentes.

El objetivo es mejorar la eficacia y eficiencia de los municipios en la prestación de los servicios públicos a través del uso de la Tecnologías de Información y Comunicación (en adelante TIC).

Que se entiende por inteligencia

- La norma define el término “Inteligente” como:

“estrategia de progreso del gobierno local basada en la aplicación de los avances tecnológicos, en especial las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), para tener servicios más eficientes y mejorar la calidad de vida de los habitantes y visitantes de su término municipal, así como contribuir al desarrollo económico, social y ambiental.

Y eso se traduce en…

¿En que consiste la evaluación?

- El proceso de evaluación (diagnóstico) se realiza considerando un conjunto de pautas metodológicas.
- Básicamente consiste **en contrastar las actuaciones municipales con un sistema integral de indicadores**.
- Facilitan la **detección y priorización** de actuaciones municipales **vinculadas a proyectos o iniciativas de "ciudad Inteligente**".
- Para su aplicación no se requieren conocimientos técnicos o de calidad específicos.

4 áreas

- El diagnóstico abarca la mayor parte de las actividades municipales, que se clasifican en cuatro áreas o cuadrantes:
  - 1) Desarrollo institucional para un buen gobierno;
  - 2) Desarrollo económico sostenible;
  - 3) Desarrollo social incluyente;
  - 4) Desarrollo ambiental sostenible.

¿Cómo se aplica?

- **PROCESO DE APLICACION 6 Fases y 20 acciones**

Fase 1 Decisión y acuerdo	Fase 2 Requisitos y planificación	Fase 3 Evaluación técnico/operativa	Fase 4 Evaluación político/directiva	Fase 5 Informe resultados	Fase 6 Plan de Mejora
1. Iniciativa propuesta aplicación	4. Designar Coordinador Responsable	8. Designar responsables	14. Presentar resultados al gobierno local	16. Redactar informe de resultados	18. Sesión informativa responsables técnicos
2. Acuerdo órgano competente	5. Definir proyecto de aplicación	9. Sesión informativa	15. Analizar y revisar indicadores y evidencias	17. Presentar informe a responsables y políticos	19. Elaborar Plan de Mejora
3. Delimitar alcance de la aplicación	6. Comunicación interna	10. Instrucciones autoevaluación			20. Seguimiento y evaluación
	7. Comunicación externa	11. Nivel cumplimiento Acopio evidencias			
		12. Análisis preliminar y tratamiento de discrepancias			
		13. Informe de resultados			

Fuente: Dirección de Modernización y Calidad. Ayto de Móstoles

Factores ´críticos de éxito

- Liderazgo del Alcalde, claro y decidido
- Implicación real de los responsables políticos
- Estrategia de comunicación interna
- Motivar e implicar a responsables técnicos
- Coordinación y asistencia técnica permanente
- Colaboración de los responsables en la aportación de evidencias

39 indicadores

- En total la norma contempla **39 indicadores de inteligencia**, de los cuales **12** corresponden al cuadrante primero (Desarrollo institucional para un buen gobierno); **8** indicadores al cuadrante segundo (Desarrollo económico sostenible); **11** al cuadrante tercero (Desarrollo social incluyente); y finalmente, **8** indicadores al cuadrante cuarto (Desarrollo ambiental sostenible).

El campo de inteligencia en

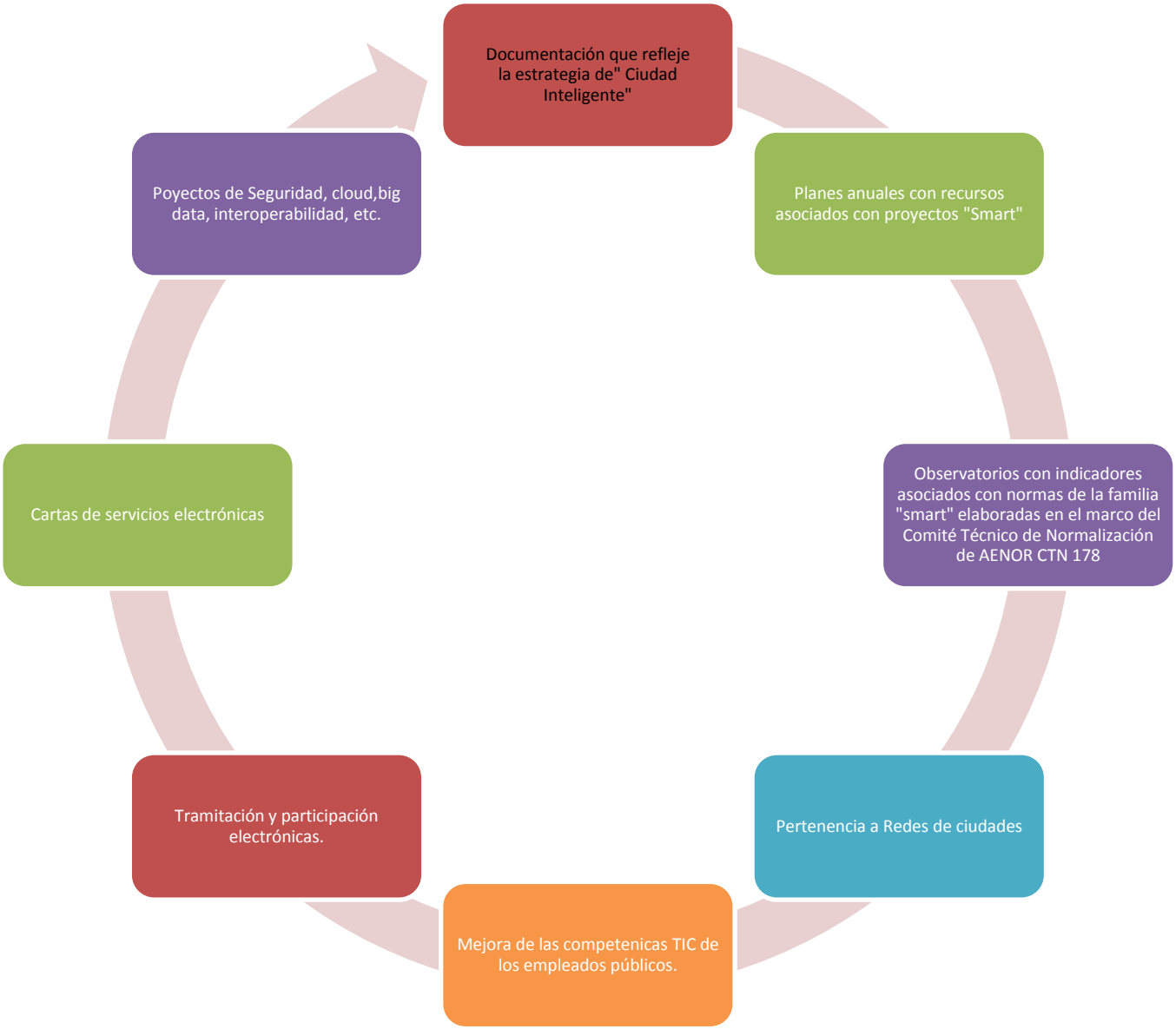
EL ANEXO DE LA NORMA

Campo Inteligencia en:

Desarrollo institucional para el buen gobierno

- 1.1. Gobierno responsable, planificado y organizado con un sistema integral de gestión de calidad y con proyectos e iniciativas de ciudad inteligente
- 1.2. Asociado, solidario y vinculado al movimiento de ciudades inteligentes
- 1.3. Municipio con continuidad de los servidores públicos y con actualización en sus competencias digitales
- 1.4. Municipio participativo y que permite a los ciudadanos interactuar ágilmente
- 1.5. Municipio fiscalmente responsable y eficaz
- 1.6. Promotor de la protección civil y de los servicios de emergencia con sistemas de control
- 1.7. Uso sistemático de tecnología en internet y promotor de su máximo desarrollo avanzados
- 1.8. Marco legal vigente actualizado y que responde a la necesidad de gobernanza y colaboración
- 1.9. El Estado de Derecho prevalece en el territorio del gobierno local y se garantiza el cumplimiento del conjunto de los derechos de las personas
- 1.10. Transparente, con integridad y responsabilidad social e impulsor de la apertura de datos
- 1.11.Municipio que trabaja por unas finanzas sanas utilizando la tecnología para incrementar su eficiencia
- 1.12. Seguro y consciente de la seguridad y con sistemas avanzados de mantenimiento

Evidencias


Documentación que refleje la estrategia de" Ciudad Inteligente"
Planes anuales con recursos asociados con proyectos "Smart"
Observatorios con indicadores asociados con normas de la familia "smart" elaboradas en el marco del Comité Técnico de Normalización de AENOR CTN 178
Pertenencia a Redes de ciudades
Mejora de las competenicas TIC de los empleados públicos.
Tramitación y participación electrónicas.
Cartas de servicios electrónicas
Poyectos de Seguridad, cloud,big data, interoperabilidad, etc.

Proyectos Smart

- Identificación de los proyectos “inteligentes”.
- Para ello será preciso establecer o actualizar las:
  - Estrategias
  - Políticas y
  - Actuaciones para lograrlo,
- Así como fijar:
  - Los objetivos
  - Las acciones de mejora y
  - su evaluación y seguimiento.

Beneficios:

- Excelente experiencia de aprendizaje para iniciarse en la conceptualización del modelo de “Ciudad Inteligente”
- Facilita la integración en la cultura de la organización del concepto de Ciudad Inteligente.
- Herramienta sencilla que permite establecer un diagnóstico de situación, a partir del cual establecer planes, iniciativas o proyectos de “inteligencia”, según las necesidades y prioridades del gobierno local.
- Se refuerza el trabajo de grupo para un objetivo común, facilitando la comunicación interna y la cooperación.

Dificultades:

- Resistencia al cambio, inicialmente
- Coordinar la evaluación operativa
- Alto número de participantes. Gestión de relaciones.
- Dificultades de “compatibilización” con la gestión diaria

Con el apoyo de la FEMP

- El Comité Técnico de la Comisión, tiene un grupo de normas que:
  - Ha trabajado en la elaboración de la norma inicial, su actualización en el año 2015 y numerosos materiales para su difusión.
  - Ha desarrollado diversas acciones formativas, la última de ellas un curso práctico completamente on-line en colaboración con la EBAP. Este curso es fácilmente implementable pues el grupo dispone de una plataforma propia.
  - El grupo está disponible para asesorar y orientar en el uso de esta norma y continuará trabajando en guias de uso e implantación así como la actualización acorde con la ISO 18091

¿Varios territorios?

- Recientemente se ha comenzado a analizar la aplicación de la norma desde la perspectiva SMART a diversos municipios integrados en mancomunidades o no, con el impulso y apoyo de sus Diputaciones.
- El establecimientos de Planes comunes o estratégicamente alineados para *Territorios Smart* puede ser una línea muy productiva próximamente.

El grupo de normas

- Carmen Mayoral. Secretaria de la Comisión
- Manuel Pechero. REGTSA. Diputación de Salamanca
- José Enrique Díez Getino. Ayuntamiento de Móstoles.
- Susana Torija. Ayuntamiento de Móstoles
- María José Hidalgo. Diputación de Alicante
- Tomás García. Ayuntamiento de Getafe
- Rodrigo Martín. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

- En estrecha colaboración y coordinación con AENOR Tania Marcos y UNE.