

AURREKONTU IREKIAK 2017

PRESUPUESTOS ABIERTOS 2017

orain participación

Gipuzkoako
Foru Aldundia
Diputación Foral
de Gipuzkoa



ORAIN
GIPUZKOA

I. PRESUPUESTOS ABIERTOS 2017

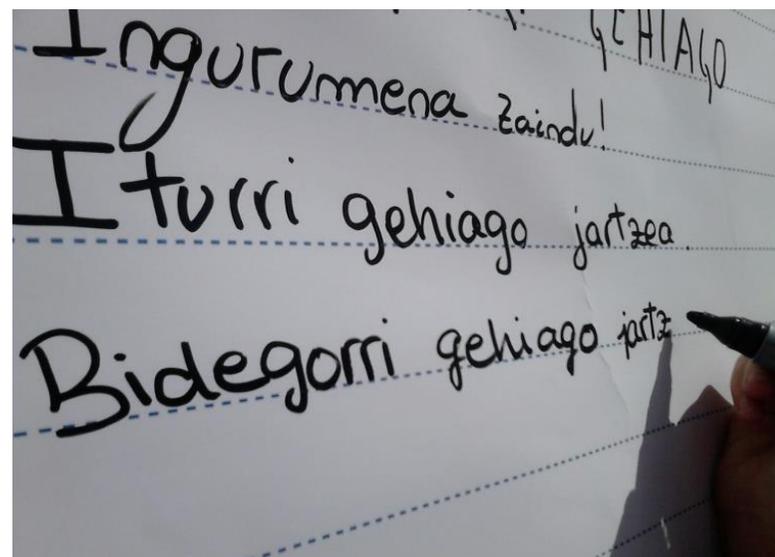
II. RESULTADOS

III. COMPROMISOS



I. EL PROCESO PARTICIPATIVO DE PRESUPUESTOS ABIERTOS 2017

1. ¿Por qué hacer unos presupuestos abiertos?
2. ¿Cuál ha sido el calendario del proceso participativo?
3. ¿Cuál ha sido la estrategia de comunicación?
4. ¿Cómo se ha promovido la participación?
5. Localización de las carpas de participación
6. ¿Qué se explicó en las carpas de participación?
7. ¿Qué se ha preguntado?
8. ¿Qué novedades trae este proceso participativo?



1. ¿Por qué hacer unos presupuestos abiertos?



- ✓ El Plan Estratégico de Gestión 2015-2019 de la Diputación Foral de Gipuzkoa propone un Modelo de Gobernanza abierto y colaborativo
- ✓ Conecta a la ciudadanía con la Diputación Foral de Gipuzkoa, dando a conocer su labor y gestión.
- ✓ Permite conocer las prioridades y necesidades de nuestras vecinas y vecinos.
- ✓ Impulsa el protagonismo activo de la sociedad en el día a día de Gipuzkoa (No mera espectadora).
- ✓ Consolida un modelo de Gobernanza colaborativo, eficiente y transparente .

2. ¿Cuál ha sido el calendario del proceso participativo?



Han existido **dos incidencias** que han alterado el cronograma previsto:

1. Adelanto Elecciones Generales (26 Junio): retrasó el proceso participativo previsto para el mes de Junio hasta Septiembre

2. Adelanto Elecciones País Vasco (25 Septiembre): adelantó el buzoneo de cuestionarios y la puesta en marcha del cuestionario online de participación.



3. ¿Cuál ha sido la estrategia de comunicación?

1. PUBLICIDAD DEL PROCESO EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Primera fase: 16 de agosto – 9 septiembre

- Rueda de prensa presentación del proceso (31 agosto)
- Reparto de folletos (del 26 de agosto hasta el 7 de septiembre)
- Lanzamiento de la página web de participación y calendario de carpas (26 de agosto)
- Divulgación en medios de comunicación y redes sociales



Segunda fase: 26 septiembre – 14 octubre

Campaña de publicidad extensiva, inserciones en prensa y cuñas publicitarias:



INSERCIONES DE PRENSA

Diario Vasco: 2 páginas completas (bilingüe)

Noticias de Gipuzkoa: 2 páginas completas (bilingüe)

Berria: 1 página completa (Euskara)

Gara: 1 página completa (bilingüe)

Revistas red Tokikom: 15 cabeceras

a página completa (Euskara)

Gipuzkoako Hitza: 5 cabeceras a página completas (Euskara)

CUÑAS PUBLICITARIAS

Radio Euskadi: 33

Euskadi Irratia: 33

Cadena Ser Gipuzkoa: 33

Onda Vasca Gipuzkoa: 22

3. ¿Cuál ha sido la estrategia de comunicación?

2. HERRIZ HERRI, CARPAS DE PARTICIPACIÓN Y ACTOS PÚBLICOS

- Publicidad en prensa local y redes sociales en los 16 municipios
- 7 ruedas de prensa en diversas entidades locales
- Actos públicos con más de 542 asistentes



4. ¿Cómo se ha promovido la participación?



A través de los **285.000 folletos** distribuidos en los domicilios de Gipuzkoa.



Mediante la página web **gipuzkoa.eus/irekia/partaidetza**



De forma presencial en las **carpas de participación**.



A través de las **Redes Sociales** de la Diputación Foral de Gipuzkoa (Facebook y Twitter).



En el **Registro de la Diputación Foral, Registros públicos locales** y en la propia **sede de la Diputación Foral** de Gipuzkoa.

5. Localización de las carpas de participación



- Activas durante 16 días, en horario de 10:00 – 19:00h. (Donostia 11:30 a 19:00h)

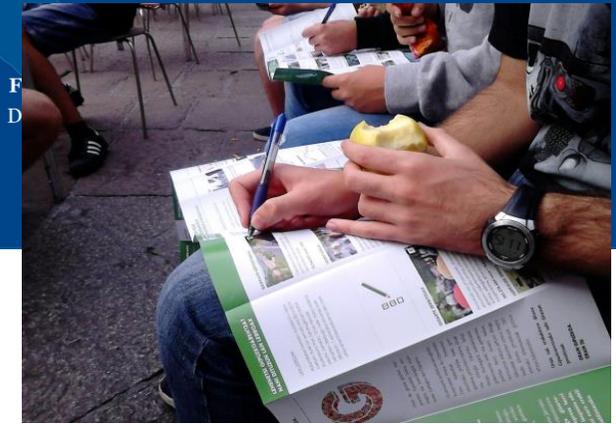
FECHA	MUNICIPIO	POBLACIÓN (Eustat 2015)
26 – 09	Zumaia	9.718
27 – 09	Azpeitia	14.822
28 – 09	Eibar	27.204
29 – 09	Errenteria	39.813
30 – 09	Zarautz	22.915
01 – 10	Donostia	180.291
03 – 10	Urretxu	6.958
04 – 10	Andoain	14.883
05 – 10	Billabona	5.737
06 – 10	Arrasate	21.933
07 – 10	Ordizia	9.483
08 – 10	Tolosa	18.993
10 – 10	Oñati	11.202
11 – 10	Bergara	14.949
12 – 10	Irun	59.624
13 – 10	Elgoibar	11.468
TOTAL		469.993 (66,2%)

6. ¿Qué se explicó en las carpas de participación?

- ✓ **Qué son los presupuestos** de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- ✓ **Por qué se han escogido las fechas actuales** para llevar a cabo el proceso participativo.
- ✓ La **importancia atribuida** a una iniciativa que supone un **contraste** de los presupuestos con la ciudadanía.
- ✓ **Los canales habilitados** para hacer efectiva la participación.
- ✓ Se resolvieron las **dudas planteadas por las vecinas y vecinos** en relación con el proceso, la priorización de líneas de actuación políticas y la selección de proyectos.
- ✓ Se ofreció **apoyo para completar los ejercicios** que plantea el cuestionario.
- ✓ **Se alentó a la ciudadanía a participar** en un proceso de contraste enriquecedor y abierto.



7. ¿Qué se ha preguntado?



1. PRIORIZAR LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN (PRESENCIAL)

Priorizar del 1 al 10 las siguientes líneas de actuación:

1. Servicios Sociales

Pensiones, prestaciones sociales, discapacidad, atención a nuestros mayores, a víctimas de violencia de género, protección a la infancia e inserción social.

2. Equilibrio Territorial

Regeneración urbanística, gestión del suelo, apoyo a municipios pequeños y ordenación del territorio.

3. Infraestructura de Transporte

Construcción, conservación y mejora de carreteras e infraestructuras de transporte de toda Gipuzkoa.

4. Ciudadanía

Euskera, igualdad de género, participación ciudadana, comunicación, cooperación al desarrollo, convivencia y derechos humanos.

5. Medio Ambiente y Gestión del Agua

Limpieza de playas, recuperación de espacios degradados, eficiencia energética, sostenibilidad, recogida de residuos, calidad del agua, infraestructuras hidráulicas.

el fraude, presupuestos, gestión financiera y pago de la deuda.

8. Agricultura, ganadería y montes Desarrollo rural, apoyo al sector agrario y ganadero, análisis y controles, cuidado de montes y gestión de hábitats.

9. Competitividad Empresarial e Innovación

Fomento de la competitividad y de la internacionalización, promoción del turismo, de la ciencia, la tecnología y la innovación.

10. Cultura, Juventud y Deportes

Cultura, patrimonio artístico, archivos y museos, juventud y fomento del deporte.

7. ¿Qué se ha preguntado?



2. PRIORIZAR EL PRESUPUESTO DESTINADO A LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN (ONLINE)

Priorizar un +5 % - 5% las partidas destinadas a las Líneas de Actuación (sin alterar el total)

HASIERA

PARTAIDETZA PROZESUAK

AURREKONTU IREKIAK

FORU ORGANOAK

BILATU

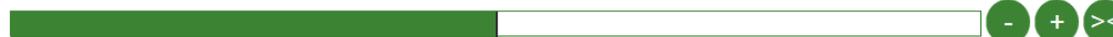
812.291.983€

812.291.983€-tik

Zure aurrekontua koadratuta dago!

GIZARTE ZERBITZUAK

Pentsioak eta prestazioak, desgaitasunak dituztenentzako arreta, edadetei, genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei arreta, adingabeen eta nerabeen babesa, kooperazioa, gizarteratze-politikak.



Hasierako aurrekontua: **345.378.480€**

Osoaren **42,52%**

Proposamena: 0

0%

Iradokizun bat bidali

LURRALDE OREKA

Herri eta hirien zaharberritzea, lurzorua kudeaketa, udalerririk txikiak laguntza eta lurralde antolamendua.



Hasierako aurrekontua: **19.936.435€**

Osoaren **2,45%**

Proposamena: 0

0%

Iradokizun bat bidali

GARBIOLATZEGITUBAK

7. ¿Qué se ha preguntado?



3. SELECCIONAR 8 DE 16 PROYECTOS (Presencial y Online)

1. Cooperación: Besarkadak (90.000 euros)

Fomento y reconocimiento de los migrantes y refugiados establecidos en Gipuzkoa para visibilizar sus capacidades y posibilitar la colaboración con personas y colectivos locales.

2. Movilidad y Transporte Público: Movilidad Sostenible en Gipuzkoa (58.000 euros)

Conocimiento de la actividad del uso de las vías ciclistas en las comarcas para su fomento y posible explotación turística.

3. Cultura: Bono Cultural (150.000 euros)

Nueva emisión de bonos que busca el fomento del consumo cultural con el fin de incidir en la creación y oferta local.

4. Medioambiente: Desarrollo de la Agenda 21 (100.000 euros)

Desarrollo de iniciativas públicas concretas para desarrollar experiencias pedagógicas en la gestión de las políticas de Medio Ambiente.

5. Infraestructuras viarias: Obra del tramo Antzuola-Bergara (55.500.000 euros)

Obra final para completar la Rotonda de Gipuzkoa, con la se podrá acceder a una vía de alta capacidad desde cualquier punto de Gipuzkoa en menos de 15 kms.

6. Gobernanza: Ventanilla Europea (100.000 euros)

Asesoramiento técnico para la obtención de subvenciones europeas para ayuntamientos, Diputación Foral y agencias de desarrollo comarcal.

7. Promoción económica: Txekin/Emekin (1.060.000 euros)

Apoyo a la creación de nuevas empresas con especial atención a las mujeres emprendedoras y a los desempleados.

8. Promoción económica: Participación de los trabajadores (2.000.000 euros)

Promoción de nuevas formas de organización empresarial orientadas a la capacitación de los trabajadores en la toma de decisiones.

9. Agricultura y desarrollo rural: Empresas para jóvenes agricultores (675.000 euros)

Financiación de proyectos que garanticen el relevo generacional y el rejuvenecimiento del sector.

10. Juventud: Colonias en la naturaleza, deporte y cultura (650.000 euros)

Aprender en contacto con la naturaleza, el deporte y las actividades culturales.

11. Innovación: Industria y talleres 4.0 (400.000 euros)

Análisis y fomento de la Industria Avanzada mediante talleres para que las Pymes mejoren su competitividad.

12. Órgano para la Igualdad: Jakitun (100.000 euros)

Consolidación y coordinación de la oferta de formación básica para la igualdad que se ofrece en Gipuzkoa.

13. Convivencia: Bizikidetza lantzen (300.000 euros)

Implantación del programa foral de fomento de la paz, la convivencia y los derechos humanos a nivel municipal.

14. Servicios sociales: Centros para la dependencia (1.164.062 euros)

Apertura de nuevos centros y servicios para las diferentes dependencias en Gipuzkoa.

15. Hacienda y Finanzas: Programa de lucha contra el fraude (1.350.000 euros)

Mejora de los medios materiales e informáticos destinados a la lucha contra el fraude fiscal.

16. Modernización: Administración electrónica (300.000 euros)

Implantación de la Administración Electrónica en todos los trámites de la administración foral.

7. ¿Qué se ha preguntado?

4. APORTACIONES CIUDADANAS (Presencial y Online)

La ciudadanía tuvo la oportunidad de **realizar en abierto sus aportaciones, sugerencias y recomendaciones** sobre los **Presupuestos 2017 en general**, y las **Líneas de Actuación Política y Proyectos** en particular.



8. ¿Qué novedades trae este proceso participativo?



- Por primera vez la ciudadanía **ha tenido la oportunidad de expresar sus preferencias y necesidades** para la elaboración de los Presupuestos Abiertos 2017
- La Diputación Foral de Gipuzkoa **contará en este ejercicio con criterios suficientes** que le permitan **contrastar** la visión de las vecinas y vecinos del territorio en torno a los presupuestos, los cuales se cifran en **837,94 millones de euros**.
- Los **Presupuestos Abiertos 2017** se ejecutarán tras un **proceso participativo elaborado y garantista**.
- Integran una **nueva estrategia de comunicación con la ciudadanía** y de **publicidad activa**, así como el establecimiento de **unos plazos que respondan a las necesidades** del Territorio Histórico.
- El proceso **responde de forma integral con una mayor coherencia y transparencia** a las **iniciativas propuestas** mediante la **creación de canales presenciales y virtuales** de atención y participación ciudadana.

II. RESULTADOS

1. Ficha Técnica
2. Datos de participación
3. Participación por localidades
4. Participación por género
5. Participación por edad



1. Ficha Técnica

Gipuzkoako
Foru Aldundia
Diputación Foral
de Gipuzkoa



Universo: 618,256 (censo 31/12/2014 personas mayores de 16 años empadronadas en Gipuzkoa) [318,054 mujeres y 300,202 hombres]

Tamaño de la Muestra: 1,547 personas

Método de muestreo: Muestreo aleatorio simple

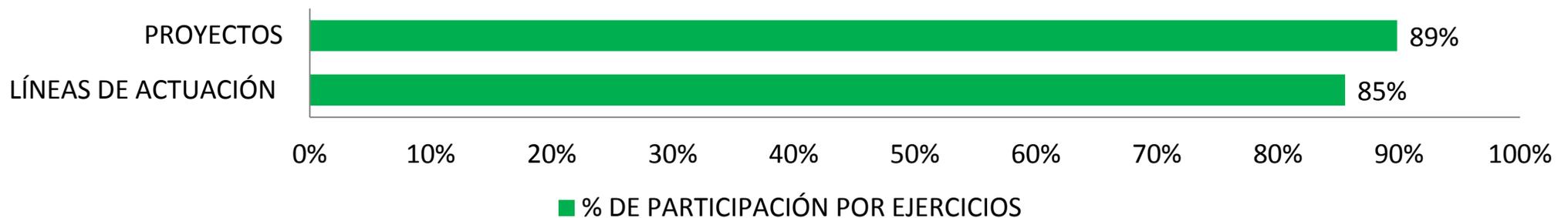
2. Datos de Participación



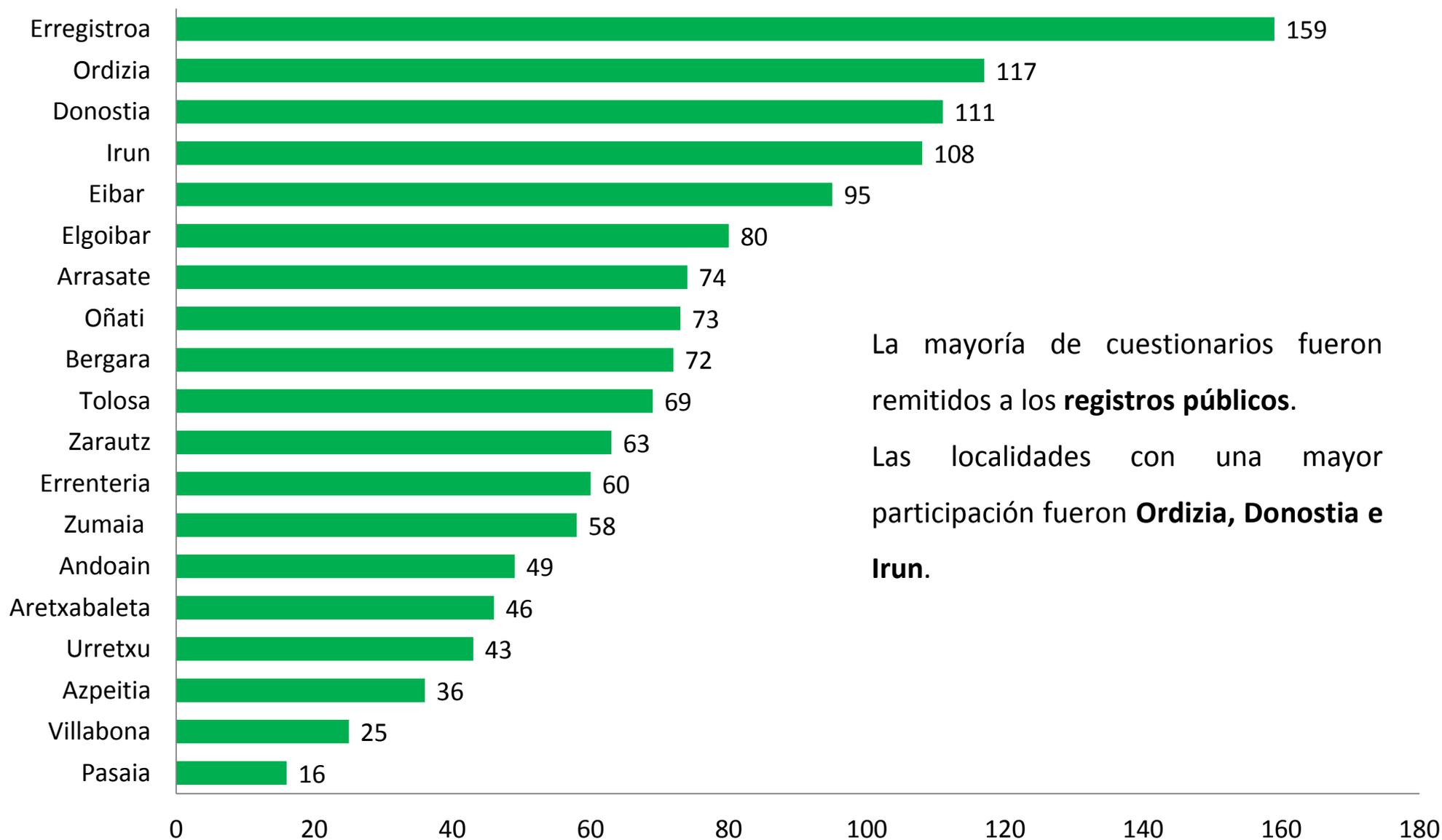
MUESTRA TOTAL 1547 VECINAS Y VECINOS

DATOS DE PARTICIPACIÓN (Proyectos y Líneas de Actuación)

EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN	NÚMERO DE PARTICIPANTES
SELECCIÓN DE PROYECTOS (PRESENCIAL)	1205
SELECCIÓN DE PROYECTOS (ONLINE)	175
PRIORIZACIÓN DE LÍNEAS DE ACTUACIÓN (PRESENCIAL)	1132
PRIORIZACIÓN PRESUPUESTARÍA LÍNEAS DE ACTUACIÓN (ONLINE)	182



3. Participación por localidades



La mayoría de cuestionarios fueron remitidos a los **registros públicos**.

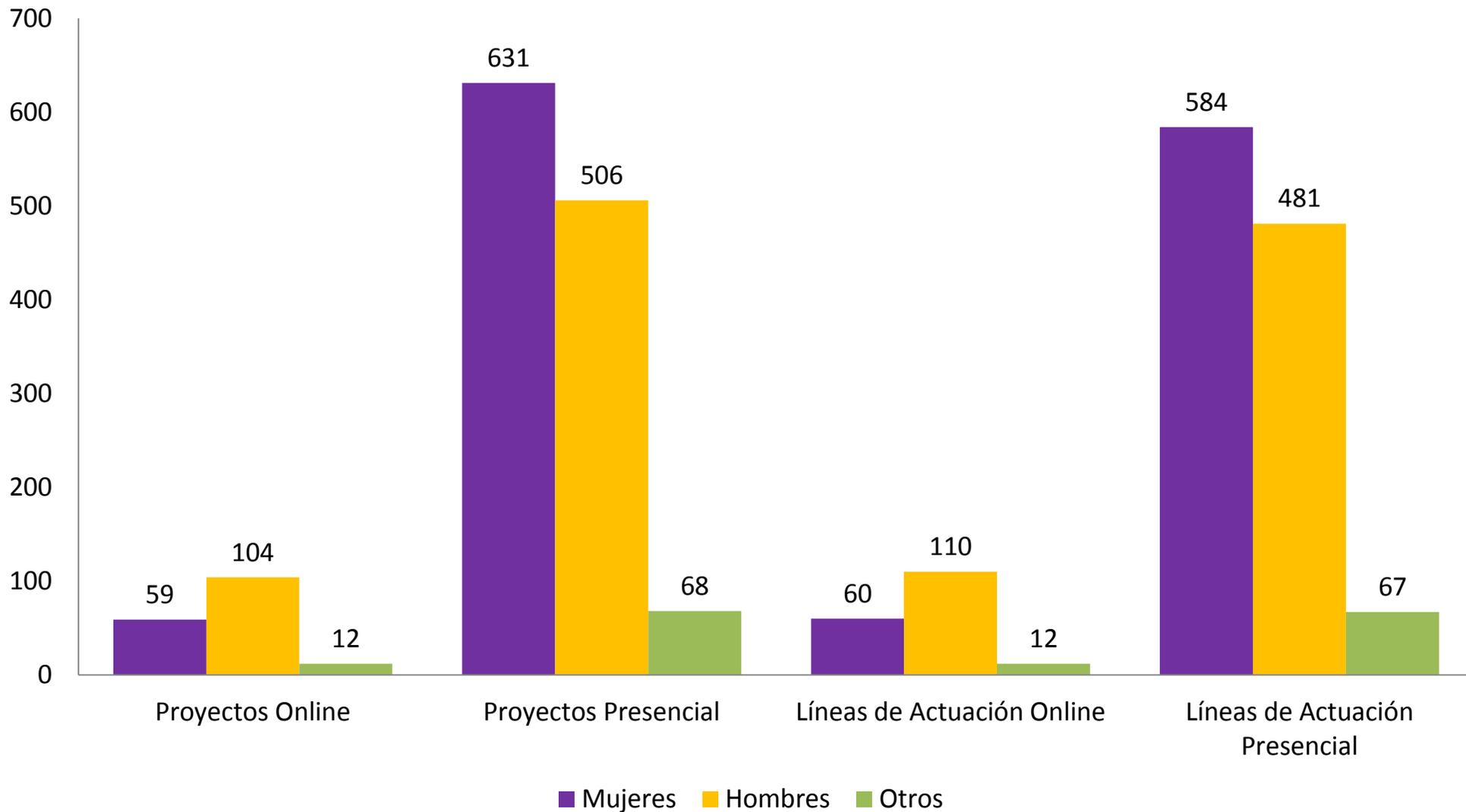
Las localidades con una mayor participación fueron **Ordizia, Donostia e Irun**.

4. Participación por género



La participación de las mujeres ha primado en el canal presencial.

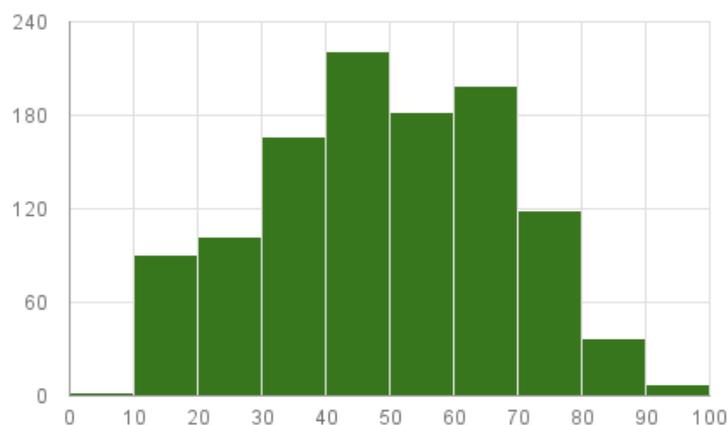
La de los hombres en el virtual.



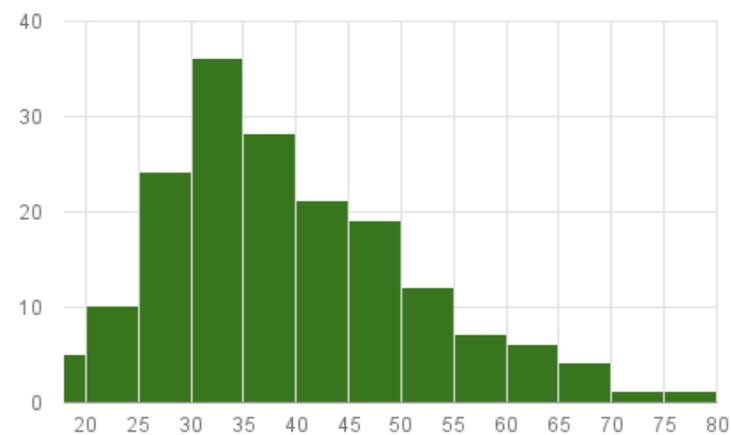
5. Participación por edad



**La media de edad para los ejercicios presenciales (49,1 y 48,9)
ha sido superior a los virtuales (39 y 38,9)**



**Distribución grupos de edad
canal presencial**



**Distribución grupos de edad
canal online**

IV. COMPROMISOS





- ✓ Se procederá a la **rendición de cuentas** de los **resultados obtenidos** y a la **aprobación de una serie de compromisos** que adoptará la Diputación **dando respuesta a las peticiones de la ciudadanía**.
- ✓ **la Diputación Foral de Gipuzkoa se compromete a comunicar los resultados del proceso participativo y a analizar y dar respuesta a las peticiones ciudadanas recogidas.**
- ✓ Esta institución también se compromete a llevar a cabo una **rendición de cuentas efectiva sobre el grado de ejecución de los proyectos y las políticas de actuación prioritaria** derivados del proceso participativo de **Presupuestos Abiertos 2017**.
- ✓ La **rendición de cuentas** a la ciudadanía y la **devolución de los compromisos** se llevará a cabo **una vez sean codificadas y analizadas todas las aportaciones ciudadanas.**

Eskerrik asko!

Gipuzkoako
Foru Aldundia
Diputación Foral
de Gipuzkoa



UDALA AYUNTAMIENTO



Bilbao

EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA: DEL DIAGNÓSTICO AL COMPROMISO

NOVIEMBRE 2016

OBJETIVO DEL ESTUDIO DE EXPECTATIVAS

Requisito de la Norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Estrategia Interna para la formulación de compromisos en las cartas de Servicios

Todos los servicios que tengan una Carta de Servicios (CS) tienen un estudio de mercado que permita conocer cuáles son las necesidades y expectativas que las personas usuarias tienen sobre el servicio

ALCANCE DEL ESTUDIO

Género:

Mujer / Hombre

Edad:

18 – 25 años
26 – 35 años
36 – 55 años
56 – 65 años
+ 65 años

Territorio:

8 distritos:
Deusto, Uribarri,
Otxarkoaga-Txurdinaga,
Begoña, Ibaiondo,
Abando, Rekalde,
Basurto-Zorroza

Distintos colectivos de personas usuarias:

- Archivo municipal: ciudadanía / investigadores
- Aparcamientos: residentes / comunidades / Lista de espera
- Turismo: procedencia / tipología: familia, pareja, ...

a través de grupo focal, dinámica de grupo, entrevista en profundidad,... con las personas usuarias de los servicios, colectivos representantes de los mismos o expertos del sector



Bilbao

UDALA
AYUNTAMIENTO



Kalitatea

MEDICIÓN DE LAS EXPECTATIVAS

IMPORTANCIA

- Lo que se espera
- Lo que es importante

Jerarquización de la importancia
(Identificación y jerarquización de los factores críticos de calidad de servicio)

ANÁLISIS "INTERNO"

DINÁMICAS DE GRUPO

CUANTIFICACIÓN

- Los atributos
- La concreción de esa expectativa en indicadores medibles y objetivos

Concreción y Cuantificación de los compromisos

ESTUDIO DE MERCADO

FASES DE ESTUDIO EXPECTATIVAS

IMPORTANCIA: Identificar Factores Críticos

Servicio: SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS/AS	
Atributos de calidad	Ponderación (1-10)
Puntualidad de los autobuses	8.97
Seguridad de los autobuses	8.88
Accesibilidad movilidad reducida	8.87
Profesionalidad conductores	8.87
Frecuencia horario	8.85
Seguridad en los autobuses	8.82
Paneles horarios	8.73
Estado vehículos	8.73
Terminales información en parada	8.67
Accesibilidad paradas	8.65
Claridad, actualización información	8.65
Duración del viaje	8.64
Comodidad	8.62
Pantalla información próxima parada	8.57
Limpieza de los autobuses	8.57
Amabilidad conductores	8.55
Ocupación	8.54
Variedad de líneas	8.53
Comodidad paradas	8.45
Conexión Bilbobús	8.38
Conexión otros medios	8.27
Ruido	8.17
Información sobre billetes/precios	7.87
Limpieza paradas	6.40
Amabilidad resto del personal	6.23
Contribución fluidez del tráfico	5.40



Frecuencia del horario

Pregunta: ¿Qué frecuencia (en minutos) considera adecuada para las líneas de autobuses diarios? (espontánea, anotar)

- entre 5 y 10 minutos
- entre 10 y 20 minutos
- entre 20 y - 30 minutos
- >mayor de 30 minutos

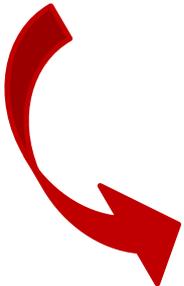
CUANTIFICACIÓN

FORMULACIÓN DE COMPROMISO

RESULTADO ESTUDIO DE EXPECTATIVA

¿QUÉ FRECUENCIA
CONSIDERA MÁS ADECUADA
PARA ESTA LÍNEA DE
AUTOBÚS EN SU OPINIÓN?
(P.2)

Cada 15 min **71%**; Entre 16 y
20 min **22%**; Menos de 15 min
3%; entre 26 y 30 min **2%**;
Entre 21 y 25 min **1%**; Ns/Nc
1%



Ofrecer una frecuencia de 15
minutos o inferior, en todas
las líneas que superen el
1.200.000 usuarios anuales.



Bilbao
UDALA
AYUNTAMIENTO

FORMULACIÓN DE COMPROMISO

Resultado de Expectativa

Definición de Compromiso

la expectativa se adecua a la realidad del servicio.

EJ: la mayoría de las personas usuarias consideran adecuado esperar un máximo de 10 minutos a ser atendidos y tras comprobar los tiempos en el servicios se ve que el tiempo medio de atención es inferior a esos 10 minutos

Definición de Acción de Mejora

la realidad del servicio no satisfaga la expectativa.

EJ: la mayoría de las personas usuarias consideran adecuado esperar un máximo de 10 minutos a ser atendidos y tras comprobar los tiempos en el servicios se ve que el tiempo medio de atención es superior a esos 10 minutos

Descripción del Servicio en la CS

la realidad del servicio se adecúa a las expectativas pero es algo intrínseco a la propia prestación del servicio.

EJ: canales de comunicación habilitados, horarios habituales de atención



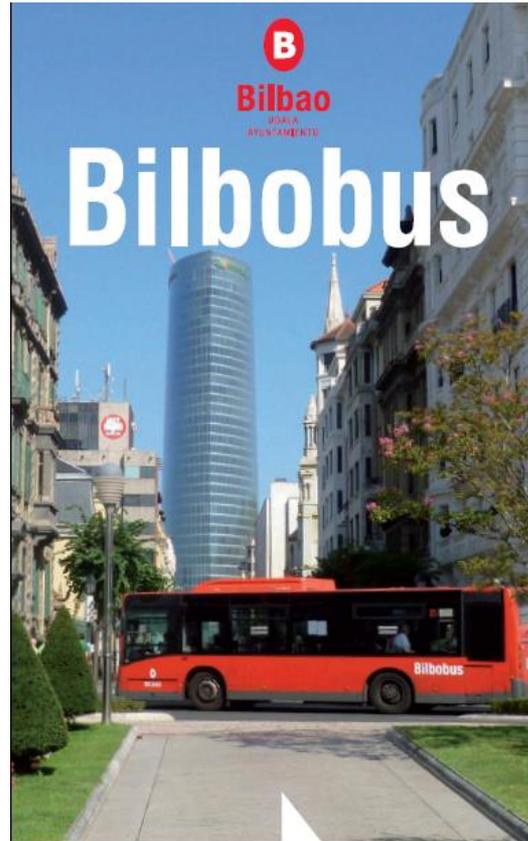
Bilbao
UDALA
AYUNTAMIENTO



Kalitatea

CARTA DE SERVICIOS

Resultado de Expectativa



Resultado de Acciones de Mejora

CS EN AYUNTAMIENTO DE BILBAO

SERVICIOS CON CARTAS CERTIFICADAS

Bibliotecas

OMIC: Información y Educación en temas de consumo

OMIC: Mediación y tramitación de quejas y denuncias de consumo

SAD

Violencia Género

Euskera: Sensibilización uso del Euskera y aprendizaje de adultos

Euskera: Programas del uso del Euskera

Bilbobus

Servicio de Prensa

Gabinete Comunicación

Parques y Jardines urbanos

Parques forestales y áreas recreativas

Red de Senderos

Abastecimiento de aguas

Saneamiento

Aparcamientos de residentes

Emergencias municipales

Autorizaciones Urbanísticas para la apertura de un negocio/actividad



Bilbao
UDALA
AYUNTAMIENTO



Kalitatea

CS EN AYUNTAMIENTO DE BILBAO

SERVICIOS CON ESTUDIO EXPECTATIVA REALIZADO

Archivo Municipal

Empleo público

Gestión de Bolsas de Trabajo

Matrimonios Civiles

Visitas Guiadas

Oficinas de Turismo de Bilbao

Oficina de Objetos Perdidos

Servicio de Préstamo de Bicicletas

Limpieza viaria

Recogida de Residuos y Bilbogarbis

DDD (Desinfección, desratización y desinfectación)

Mercados Municipales

Cementerio de Bilbao



Bilbao

UDALA
AYUNTAMIENTO



Kalitatea

Gestión de la información y la comunicación interna



Inmaculada de Miguel, Directora de Modernización
Ibone Mugica, Responsable de Documentación



Eskerrik asko!!

Gestión de la información y la comunicación interna



Inmaculada de Miguel, Directora de Modernización
Ibone Mugica, Responsable de Documentación



Eskerrik asko!!



Comunicación interna

Detección de un problema

Solución propuesta



Cómo trabajamos....

→ Organización pequeña donde las personas nos encontramos muy próximas físicamente, pero donde el trabajo se organiza en áreas especializadas por temas o colectivos de interés independientes unas de otras

Modelo de comunicación

Diferentes medios:

- Correo electrónico
- Intranet
- Unidad de red compartida
- Reuniones generales
- Reuniones sectoriales

"sin planificar"

Falta de comunicación, falta de...

→ Alineación con la estrategia corporativa

Difusión de la labor conjunta

Trabajo en red

Identificación de zonas de contacto entre áreas

Aprovechamiento de métodos e iniciativas de éxito

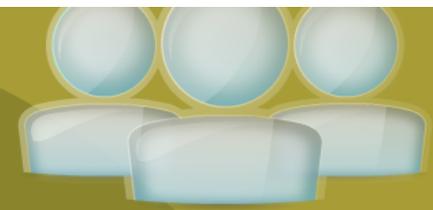
motivación e implicación en tareas de otras áreas



Detección de un problema

Los resultados de la Encuesta de clima laboral 2015 advierten sobre un hecho ya constatado por otros medios informales

"el desconocimiento por parte de los integrantes de la organización de lo que la organización hace en su conjunto"



Detección de un problema

Los resultados de la Encuesta de clima laboral 2015 advierten sobre un hecho ya constatado por otros medios informales

"el desconocimiento por parte de los integrantes de la organización de lo que la organización hace en su conjunto"

Cómo trabajamos....



Organización pequeña donde las personas nos encontramos muy próximas físicamente, pero donde el trabajo se organiza en áreas especializadas por temas o colectivos de interés independientes unas de otras

Modelo de comunicación

Diferentes medios:

- Correo electrónico
- Intranet
- Unidad de red compartida
- Reuniones generales
- Reuniones sectoriales

"sin planificar"

Falta de comunicación, falta de...

Alineación con la estrategia corporativa

Difusión de la labor conjunta

Trabajo en red

Identificación de zonas de contacto entre áreas

Aprovechamiento de métodos e iniciativas de éxito

motivación e implicación en tareas de otras áreas

La idea



Configurar un único espacio donde compartir información que afecta al trabajo de todas las personas de la organización, pero también de la información sectorial que habla del trabajo de la organización

✓ El objetivo

Cambio en la cultura de la organización:

compartir información
querer estar informada

✓ Claves

Lo que es útil a una persona, puede ser útil para el resto
Único espacio de acceso a toda la documentación corporativa
Difundir la documentación externa que se gestiona
Punto de acceso al Astekari

✓ Presupuestos de partida

Importante carga de trabajo
Poco tiempo para invertir en estar informados
Limitación de personas que aportar al sistema
Pocos recursos económicos para soluciones tecnológicas ad hoc

✓ Buena práctica previa

Publicación de la agenda de la organización en el outlook :

Somos más conscientes de la importancia de compartir información

La idea



Configurar un único espacio donde compartir información que afecta al trabajo de todas las personas de la organización, pero también de la información sectorial que habla del trabajo de la organización



El objetivo

**Cambio en la cultura de la
organización:**

**compartir información
querer estar informada**



Claves

Lo que es útil a una persona, puede ser útil para el resto

Único espacio de acceso a toda la documentación corporativa

Difundir la documentación externa que se gestiona

Punto de acceso al Astekari



Presupuestos de partida

Importante carga de trabajo
Poco tiempo para invertir en estar informados
Limitación de personas que aportar al sistema
Pocos recursos económicos para soluciones tecnológicas ad hoc



Buena práctica previa

**Publicación de la agenda de la
organización en el outlook :**

**Somos más conscientes de la
importancia de compartir
información**



Solución

Identificación de "personas comunicadoras" y contenidos a compartir
Elección de herramienta de software libre sin personalizaciones, bajo coste (licencia libre, sin mantenimiento)



Software

Gestor documental que permite establecer espacios colaborativos
Gestor de documentos
Gestión de enlaces
Blog
Wiki
Buscador
Suscripción a rss externas



Quién comunica

Responsables de difusión de contenidos
Dirección de Modernización
Servicio de Documentación
Comunicación
Las personas de la organización pueden sugerir la difusión de contenidos



Puntos fuertes

Único punto de acceso a toda la documentación propia o externa
Alimentación del sistema sencillo
Alertas de novedades
Catalogación de contenidos mediante categorías y etiquetas
Buscador



Espacios colaborativos

Comunicación interna
Centro de documentación
Astekari newsletter semanal



Solución

Identificación de "personas comunicadoras" y contenidos a compartir

Elección de herramienta de software libre sin personalizaciones, bajo coste (licencia libre, sin mantenimiento)



Software

Gestor documental que permite establecer espacios colaborativos

Gestor de documentos

Gestión de enlaces

Blog

Wiki

Buscador

Suscripción a rss externas



Quién comunica

Responsables de difusión de contenidos

**Dirección de Modernización
Servicio de Documentación
Comunicación**

Las personas de la organización pueden sugerir la difusión de contenidos



Puntos fuertes

**Único punto de acceso a toda la
documentación propia o externa
Alimentación del sistema sencillo
Alertas de novedades
Catalogación de contenidos
mediante categorías y etiquetas
Buscador**



Espacios colaborativos

**Comunicación interna
Centro de documentación
Astekari newsletter semanal**

Herramienta

Centro de documentación
Comunicación interna



Centro de documentación



➔
ANTES: Información y documentación recopilada en diferentes productos de información, imposible recuperar conjuntamente
AHORA: Espacio en el que el Servicio de Documentación recopila toda la información y documentación que considera de interés en las diferentes áreas de trabajo del Ararteko: derechos humanos, derecho administrativo, colectivos de atención especial, etc.

Comunicación interna



➔
ANTES: Información y documentación compartida mediante el correo electrónico, la intranet y la unidad de red compartida
AHORA: Espacio donde compartir información y documentación relacionada con la organización del trabajo y las actividades del Ararteko



Herramienta

**Centro de documentación
Comunicación interna**

Centro de documentación



ANTES: Información y documentación recopilada en diferentes productos de información, imposible recuperar conjuntamente

AHORA: Espacio en el que el Servicio de Documentación recopila toda la información y documentación que considera de interés en las diferentes áreas de trabajo del Ararteko: derechos humanos, derecho administrativo, colectivos de atención especial, etc.



Aviso del sitio

Documentacion recopila toda la informacion y documentacion que considera de interes en las diferentes areas de trabajo del Ararteko (derechos humanos, derecho administrativo, colectivos de atencion especial, etc.).

En este espacio podéis encontrar noticias sobre novedades en el ámbito jurídico, novedades bibliográficas de la biblioteca, normas, sentencias, resoluciones de otras defensorías, planes públicos, artículos de revistas y otros documentos electrónicos, ya sean recopilados por petición de alguna persona de la organización o por iniciativa de la biblioteca.

Etiquetas del Sitio

Todas Biblioteca de documentos ▾

2008 2010 2011 2012 2013 2014

2015 2016

artículo de revista

- centro de enseñanza
- contaminación acústica
- defensor del pueblo
- derecho de asilo
- derecho internacional
- derechos fundamentales
- derechos procesales
- detención policial
- diputación foral de alava
- dossier bibliográfico
- españa
- estructura organizativa
- etc.
- europa

Actividades del sitio

Mis Actividades ▾ todos los elementos ▾ en los últimos 7 días ▾

Última semana



Ibone Múgica Recalde ha creado la entrada **El Tribunal Supremo plantea cuestión prejudicial al TJUE sobre el Fondo Nacional de Eficiencia Energética** en el blog hace 3 días

1 más ▾



Ibone Múgica Recalde ha actualizado la entrada **El Tribunal Supremo declara nulo**

Documentos modificados recientemente

Que he modificado recientemente ▾



Achutegui, Pedro. La victimizacion de los delitos de odio.pdf

Modificado hace 6 días en **Centro de documentación** 710 KB

Mater universitario en Sistema de Justicia Penal, Trabajo fin de master,

Resultados para Catálogo ararteko: novedades de últimos 5 días

Informe : Observatorio de Cannabis

Defensor del Pueblo.

Eusko Iardaritzak bake eta hizikidetzaren arloan sortutako dokumentuen bilduma : X

Canal RSS

Últimas resoluciones de las Defensorías del pueblo

Empleo público.

Empleo público. SUGERENCIA núm. DI-2031/2016-4, de 14 de septiembre de 2016, dirigida al Ayuntamiento de Ontinar de Salz (Zaragoza), para que se respete la normativa aplicable a los procedimientos selectivos que convoque para la provisión de puestos de personal laboral con carácter temporal, garantizando el principio de publicidad.

Función Pública

Función Pública. RECOMENDACIÓN núm.

DERECHOS HUMANOS - Ararteko

Eurodiputados en contra de suspender fondos estructurales a España y Portugal

Capacitación sobre los derechos de los menores para profesionales de asilo y migración

Juan Méndez, relator especial sobre la tortura de la ONU, finaliza su mandato

NUEVO VÍDEO SOBRE EL TEDH

La UE aprueba nuevas reglas para mejorar la accesibilidad de las webs de organismos públicos

Comunicación interna

ANTES: Información y documentación compartida mediante el correo electrónico, la intranet y la unidad de red compartida
AHORA: Espacio donde compartir información y documentación relacionada con la organización del trabajo y las actividades del Ararteko





Comunicación interna

Espacio donde compartir información y documentación relacionada con la organización del trabajo y las actividades del Ararteko

Actividades del sitio



Actividades de los demás ▾

todos los elementos ▾

en los últimos 7 días ▾

Última semana



José Luis Otxoa Ortiz ha descargado el documento

[Lizentziak.doc](#)

hace 4 días

Etiquetas del Sitio



Todas

Biblioteca de documentos ▾

2006 2013 2014 2015 2016

alfresco aplicación informática

competencias digitales

conciliación familiar concurso de traslados

curso de formación dorlet dropbox epsv

fondo social formacion formulario

funcionario interino

gastos por razón de servicio

gestor de contenidos web internet

Documentos modificados recientemente

Mis Favoritos ▾



[2015 calendario.pdf](#)

Modificado hace aproximadamente un año en [Comunicación interna](#)



[Manual de Usuario_Alfresco_Share.docx](#)

Modificado hace aproximadamente un año en [Comunicación interna](#)

Enlaces del sitio

[Crear un enlace](#)

[Adiera-sis](#)

[Ararteko](#)

[Catálogo de la biblioteca del Ararteko](#)

[Dorlet](#)

[Dossier de prensa](#)

[La isla de los derechos](#)

[MyTao](#)

[Registra](#)

[Resoluciones de defensorías del pueblo](#)

OLD - Prensa oharrak - Ararteko

JARDUNALDIA: EMAKUME ETA ADINGABEAK SEXURAKO SALEROSTEA



GASTEIZKO ADMINISTRAZIO BATZAR BATZUEK ADIERAZI

DUTENEZ, EZ DAUDE ADOS ZAIA IBAIAK FORONDATIK IGAROTZEAN SORTZEN DITUEN UHOLDEEN KONTRA BABESTEKO PROIEKTUAREKIN

ARARTEKOAK JARDUERA BAT HASI DU, BASA-HEGAZTIAK IRAUNARAZTEKO EUROPAR BATASUNEN ZUZENTARUA ZUZEN EZARTZEN DELA EGIAZTATZEKO

Ofiziozko jarduera horren bidez, aztertu nahi da ea zuzen ezartzen ari den hegazti fringilidoak iraunarazteko araudia. Halakoak dira txoritxo kantariak, adibidez, kanarioak, karnabak, txontak edo txorruak.

"ERREFUXIATUAK ESPAINIAN HARTU ETA GIZARTERATZEA"

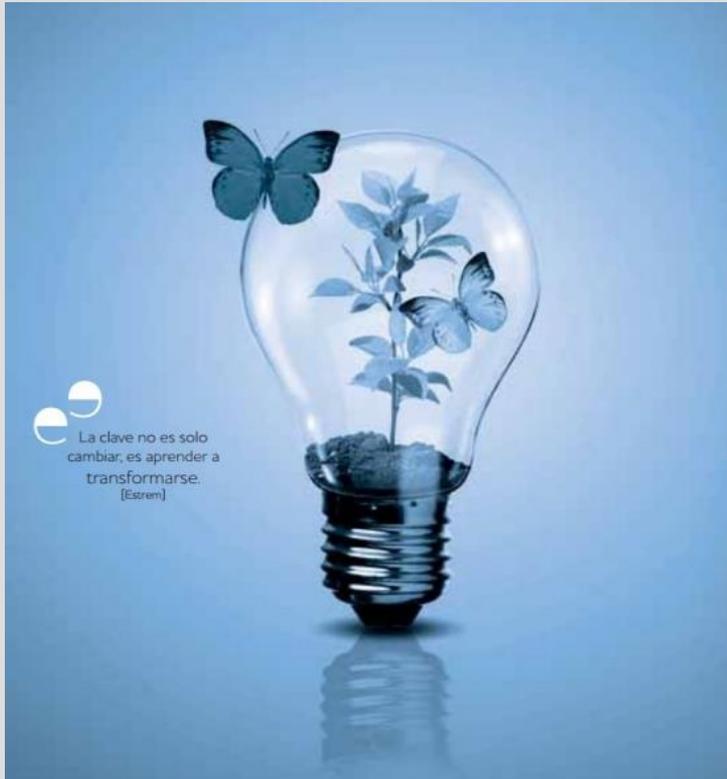


ACNURrek eta Espainiako Herriaren Defendatzaileak antolatutako jardunaldia, Espainian errefuxiatuak

hartu eta gizarteratzeko asmoz eragileen eta herri-administrazioen arteko lankidetzan nola indartu litekeen eztabaidatzeko.

Eskerrik asko!!

TRANSFORMACIÓN CULTURAL BASADA EN VALORES



Gazteiz, 18 de noviembre
Rosalía Herrera Yuste
Directora de planificación estratégica e innovación
Ayuntamiento de Ermua

LA NECESIDAD DEL CAMBIO

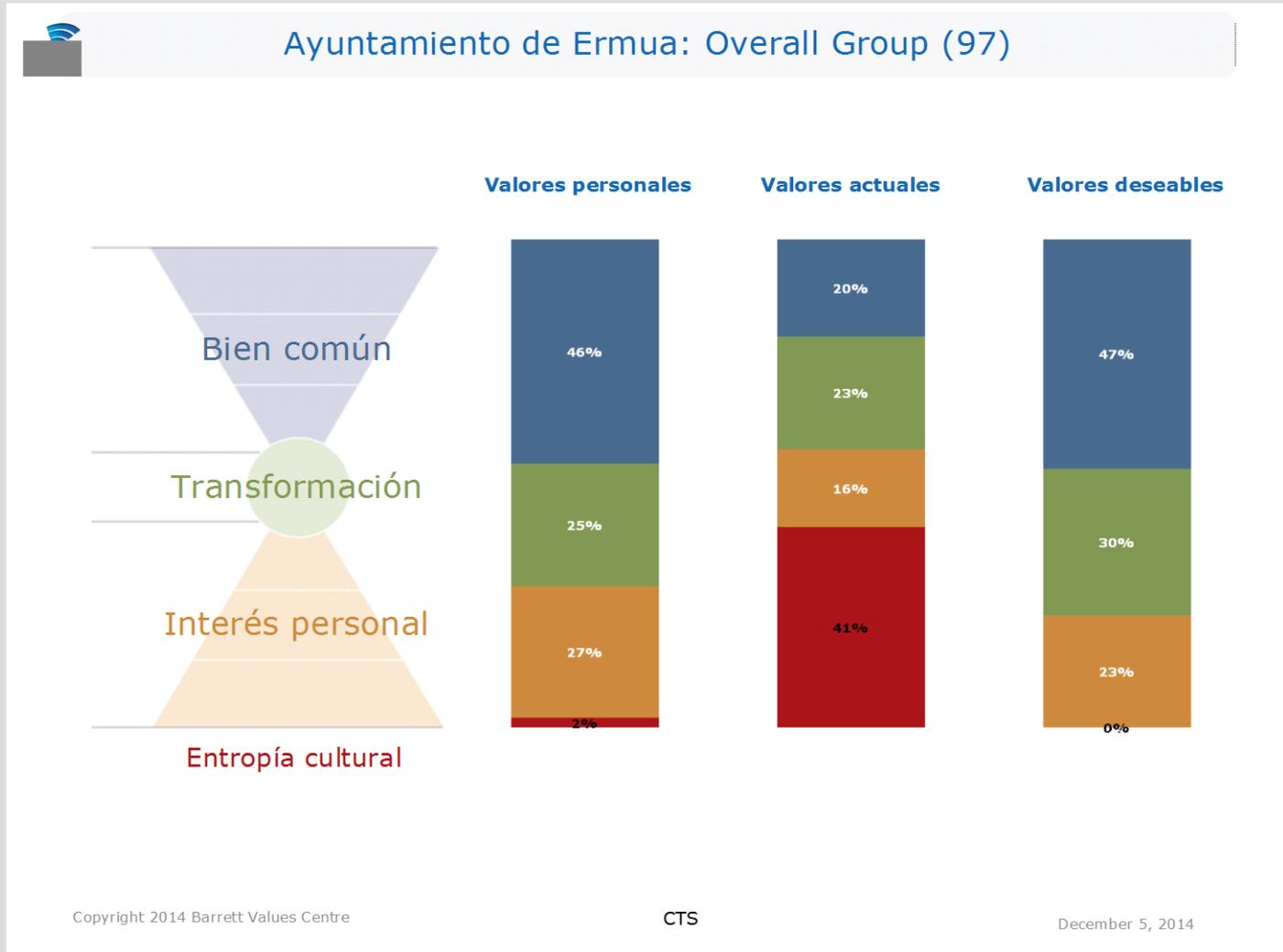


Una estrategia de innovación

MISIÓN	Contribuir, desde la mejora, la innovación y el desarrollo sostenible, a que Ermua sea una ciudad atractiva para vivir, abierta y participativa, en la que las personas se sientan integradas y puedan desarrollarse plenamente en libertad e igualdad; ofreciendo, para ello, servicios públicos de calidad que respondan a sus necesidades y expectativas.						
VALORES	Crecimiento	Conocimiento	Creatividad	Participación	Colaboración	Solidaridad	Igualdad
EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS						
INNOVACIÓN ECONÓMICA	 Promover la diversificación y la competitividad.	 Desarrollar la cooperación interinstitucional y público/privado.	 Impulsar la I+D+i, tanto en el ámbito privado como en el público.	 Potenciar la creatividad y el emprendimiento.			
INNOVACIÓN DEL ENTORNO	 Redacción y aprobación de una PGOU sostenible: Accesibilidad; Movilidad; Desarrollo Sostenible.	 Fomentar la creación de nuevas redes de comunicación e infraestructura para nuevas oportunidades económicas y sociales.	 Promover un modelo de ciudad orientada a la ciudadanía.				
INNOVACIÓN SOCIAL	 Innovación socio-laboral.	 Innovación socio-educativa.	 Innovación socio-sanitaria.	 Impulsar nuevos modelos de política de vivienda (apartamentos en alquiler).	 Integrar la gestión de las políticas culturales y deportivas en el desarrollo social y económico del municipio.		
INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL	 Gestión de las personas de la organización.	 Fomentar el BUEN GOBIERNO, código de conducta, participación ciudadana, transparencia, comunicación, estrategia.	 Acercar la administración municipal a la ciudadanía @biapuntu.	 Desarrollar la administración electrónica e-administración.			



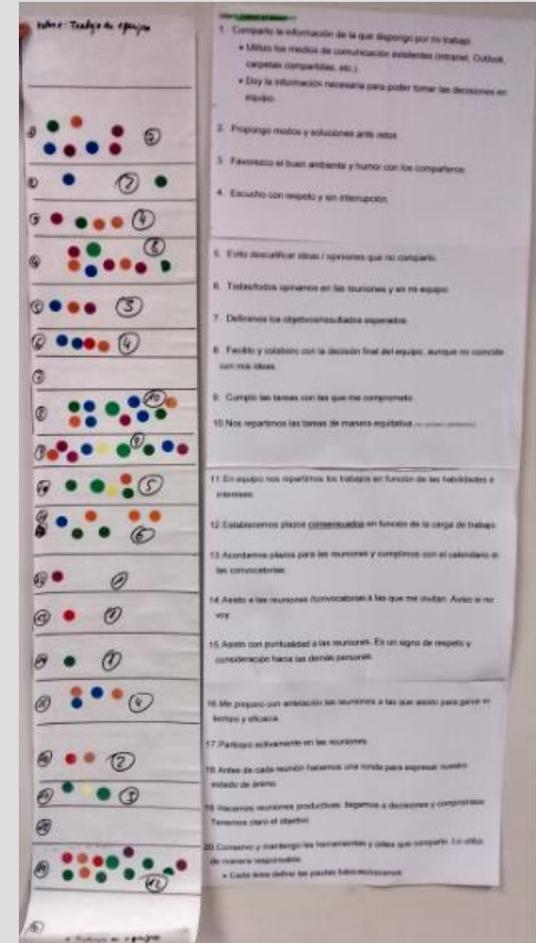
ENCUESTA BARRET VALUES CENTRE



MARCO FILOSÓFICO



VALIDACIÓN DEL MARCO FILOSÓFICO



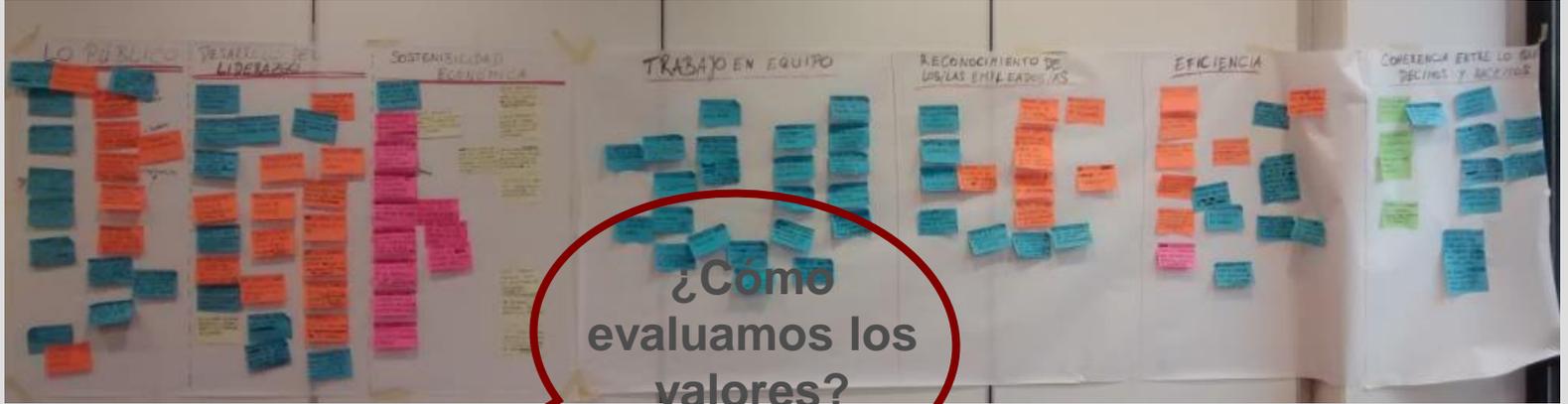
VALORES MÁS VOTADOS



[Política y Protocolo](#)

Lo público. Justicia. Transparencia. Participación. Solidaridad. Igualdad. **Eficiencia.** Responsabilidad. Responsabilidad social. Liderazgo. **Coherencia.** Valores compartidos. **Trabajo en equipo.** Aprendizaje compartido. Método. Perspectiva a largo. **Reconocimiento** Comunicación fluida y abierta. **Sostenibilidad económica** Crecimiento

COMPORTAMIENTOS OBSERVABLES



LO APRENDIDO



Los cambios culturales requieren visión a medio plazo
La implicación convierte el cambio como propio
Se requiere coherencia y ejemplaridad en los líderes

Artelista.com

LAS DIFICULTADES



Mantener la coherencia
Extender los comportamientos asociados a los valores
Establecer un sistema de evaluación

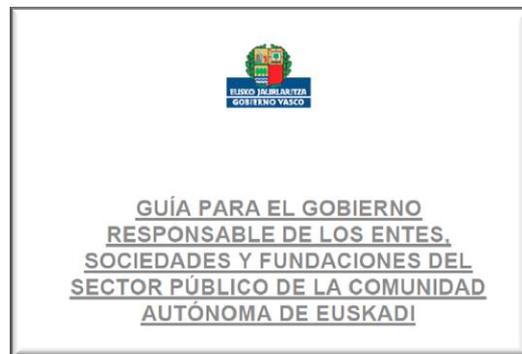




“No hay nada más efectivo que compartir una dirección común y tener sentido de comunidad, así podremos llegar a donde deseemos más fácilmente y más rápido”



Eskerrik asko
Gracias
rherrera@udalermua.net

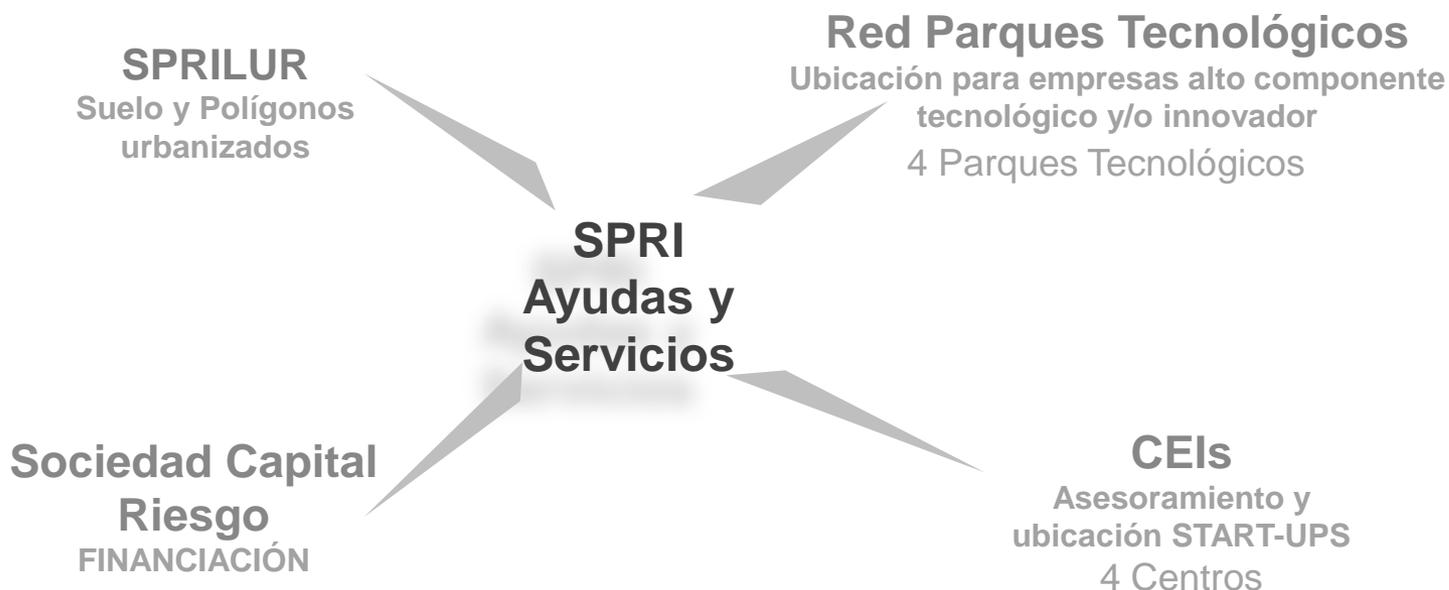


Integración Guía Buen Gobierno y Control Interno en el GRUPO SPRI

NOVIEMBRE 2016



QUIENES SOMOS



200 profesionales.

Aprox. 53% del presupuesto del DDEC.

Mandato recibido el 3 de agosto de 2009.



Situación inicial (31/12/2009):

	GUÍA BUEN GOBIERNO	CONTROL INTERNO
Cumplimiento:	33%	26%
Teníamos:	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico • 1º plan de acción 	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de riesgos • Fichas de riesgos

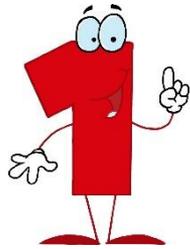
Principal dificultad....

Conceptos parecidos...



2 Manuales...

Sociedades distintas...



Integración del proyecto en el sistema de gestión.

2 grupos de trabajo simultáneos:

- ✓ Equipo Grupo SPRI.
- ✓ Equipo interno.





GOBIERNO RESPONSABLE:

1. Gobierno Corporativo:

1.1 Transparencia informativa y Código de Gobierno Corporativo.



1.2 Consejo de Administración.

1.3 Los Consejeros.



1.4 Control interno.



Manual de Control Interno

1.5 Código ético.



GOBIERNO RESPONSABLE:

2. Responsabilidad Social Corporativa:

2.1 Estrategia de RSC.

2.2 Clientes.

2.3 Proveedores.

2.4 Medio Ambiente y Energía.

2.5 Empleados.

2.6 Sociedad.

2.7 Dialogo Grupos de Interés.



CONTROL INTERNO:



Propuesta Mapa de riesgos.

Proyecto reingeniería de procesos.

CONTROL INTERNO:



- ✓ Mapa de riesgos.
- ✓ Ficha de cada riesgo:
 - Denominación y definición del riesgo, Fecha revisión y Responsable, Exposición al riesgo, Indicadores del riesgo y Potenciales impactos
- ✓ Identificación de los objetivos de control, controles, y planes de acción.

CONTROL INTERNO:

2014 *Aprobación del Modelo de gestión de riesgos*

Revisado anualmente.

2015

Aprobación Instrucción para la valoración de la exposición al riesgo.



2009

SPRI Situación actual (30/09/2016):

GUÍA BUEN GOBIERNO	CONTROL INTERNO
87%	93%

1.1 TRANSPARENCIA	100%
1.2 CONSEJO DE ADMINISTRACION	67%
1.3 CONSEJEROS	91%
1.4 CONTROL INTERNO	100%
1.5 CODIGO ETICO	67%
2.1 ESTRATEGIA RSC	40%
2.2 CLIENTES	100%
2.3 PROVEEDORES	89%
2.4 MEDIO AMBIENTE	100%
2.5 EMPLEADOS	88%
2.6 SOCIEDAD	80%
2.7 DIALOGO GRUPOS DE INTERES	100%

7% de cumplimiento PARCIAL, debido a que es IMPLICITO no explicito:



Beneficios / Ventajas:

Nos hemos adelantado a:

- ISO 9001:2015 (Gestión del riesgo)
- Ley de Transparencia (much information ya en web)
- *Compliance* (controles internos establecidos)



1ª agencia de desarrollo estatal en:

- Certificar una carta de servicios.
- Verificar la Memoria de Sostenibilidad (GRI A+)

Dificultades:



- Mandato de un gobierno a desarrollar por el siguiente.
- Proceso de reorganización Grupo SPRI.
- Proyecto reingeniería de procesos.
- Grupos de trabajo paralelos.
- Inexperiencia.
- Sociedades diferentes.
- Sólo con medios internos.

LECCIONES APRENDIDAS:



- Un buen diagnóstico de situación.
- Empezar el mínimo común y lo más pegado a la gestión habitual.
- Respetar las diferencias.
- Salir “fuera” para ver qué se hace.
- Paciencia.



Poco a poco se ha ido implantando.

Trabajando en equipo en varios niveles.

Con nuestros propios recursos.

Viendo lo que teníamos... y lo que tenían otros...

Respetando las diferentes velocidades y sensibilidades existentes.

