

## Transformación Digital de las AAPP de la Comunidad de Madrid (VII)

El 1 de diciembre de 2015 se celebró en Madrid el seminario "Transformación Digital de las AAPP de la Comunidad de Madrid (VII): TIC, Relación con el ciudadano", promovido por Fundación Socinfo con el patrocinio de IBM y Oracle. Intervinieron los repre-

sentantes de la Comunidad de Madrid, ICM, Ayuntamiento de Madrid, Ayuntamiento de Alcobendas, Ayuntamiento de Móstoles, Ayuntamiento de Fuenlabrada, Ayuntamiento de Majadahonda, y Federación de Municipios de Madrid. *Por Jorge Heredia.*

A pesar del ambiente preelectoral y de cierre de ejercicio, se inscribieron 70 personas, de las cuales asistieron 55. El encuentro responde a la serie de eventos por Comunidades Autónomas denominada hasta ahora "Sociedad de la Información en ...", al que se le ha actualizado el título (a "Transformación Digital") aprovechando los nuevos términos utilizados sobre todo por la AGE. El encuentro fue moderado, como siempre, por José García Méndez, Director de Socinfo.

La clausura corrió a cargo de Belén Fernández-Salineró García, Directora General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid. Se refirió a la utilización de la tecnología en la Comunidad, en particular la mejora de los servicios públicos y de la calidad administrativa, y citó casos concretos como la Oficina Conjunta de Atención al Ciudadano, la Plataforma 012, los 1.200 procedimientos



**Belén Fernández-Salineró, en la Clausura del encuentro.**

activos, el portal de transparencia, y la participación ciudadana.

En el turno de ponencias, el primero en intervenir fue Francisco Manuel Paloma González, Concejala Delegado de Juventud y Empleo del Ayuntamiento de Fuenlabrada. Habló de la transformación digital con optimización de herramientas digitales, colaboración público-

privada, y la importancia clave del capital social local; citó buenas prácticas concretas como los servicios de atención ciudadana +010, los portales web, el geoportal, el portal ciudadano, etc. Avisó también del "riesgo del fetichismo de las TIC", del que dijo "las TIC son un termómetro de participación entre tantos, útil para un perfil de

joven y de proceso participativo, pero inútil en otras".

Santiago Segarra, de Desarrollo de Negocio en Sector Público de IBM, se centró en la "Transformación Digital, hacia la Era Cognitiva". Habló de los factores administrativos en el servicio público, y la "pirámide de la sabiduría", desde los datos en formato estructurado a las bases de datos semánticas, y el software para la gestión de la información, con el objeto de interpretar la realidad y hacerla comprensible y significativa para el usuario. En este sentido, explicó cuatro tipos de servicios IBM Watson según necesidades (explorar, preguntar, descubrir, decisión).

Después intervino Concepción García Diéguez, Directora de Servicios a Clientes de Presidencia, Cultura, Turismo, Administración Electrónica y Educación, de Informática de la Comunidad de Madrid (ICM). Habló de la relación electrónica con la ciudadanía, el contexto normativo y la colaboración entre AAPP y reorganización interna. La resisten-

**En la web de Socinfo ([www.socinfo.es](http://www.socinfo.es)) están disponibles las transparencias y el audio completo de cada intervención.**



Arriba, mesas 2 y 1 de ponentes. Abajo, vista parcial de la sala y un momento del café descanso.

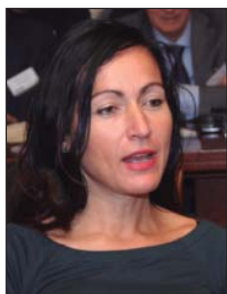


De izda a dcha, Belén Fernández-Saliner, Francisco Paloma, Santiago Segarra, Concepción García, e Iñigo Sodupe de Cruz.

cia al cambio que se aprecia en el uso bajo de presentaciones telemáticas, por ejemplo, y la importancia de la figura del empleado público digital.

A continuación, habló Iñigo Sodupe de Cruz, Jefe del Departamento de Atención Telemática, Subdirección General de Atención al Ciudadano, Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, del Ayuntamiento de Madrid. Habló de "Línea Madrid", que va mucho más allá de una oficina convencional, pues su misión es "proporcionar a los ciudadanos información útil y permanentemente actualizada, así como servicios, trámites y gestiones, tanto propiamente municipales como relativos a la ciudad en su conjunto y a otras Administraciones Públicas de manera sencilla".

Javier Arteaga Moralejo, Subdirector General de Participación Ciu-



Algunos de los asistentes que intervinieron en el seminario.

dadana del Ayuntamiento de Alcobendas, describió el anterior mapa de la participación ciudadana, y la simplificación adoptada "desde la comunicación e innovación en la relación con el ciudadano".

Sergio Alvarez Castillo, *Strategic Sales Bdm For Public Sector & Healthcare* de Oracle, se centró en la "Participación Ciudadana Activa a través de las Redes Sociales", las razones para la escucha de las administraciones en las redes sociales, e incorporar sus propuestas, las aplicaciones de Oracle en ese sentido, y las funcionalidades cubiertas (escuchar, interactuar, crear contenido, publicar, gestionar, analizar).

Angela González Montes, Directora de Comunicación de la Concejalía de Presidencia, Seguridad Ciudadana y Movilidad, del Ayuntamiento de Móstoles, habló sobre las TIC en la administración local, lo hecho hasta ahora ("modelo ineficaz"), la nueva filosofía, y los retos de futuro, como: "el muro del DNI electrónico, dificultades para los cambios en la administración, contención del gasto, interoperabilidad administrativa, recursos humanos, y cortoplacismo".

Jaime López, Jefe del Servicio de Innovación del Ayuntamiento de Majadahonda, se centró en los contenidos de la estrategia "Majada-

honda Smartcity", con la plataforma de administración electrónica, los pilares de las infraestructuras y comunicaciones, los servicios e innovación, y la situación actual, con el modelo IES Cities, "una plataforma abierta a través de la cual los ciudadanos, mediante sus smartphones y haciendo uso de un conjunto de aplicaciones móviles, enriquecen el modelo de datos abiertos de los ayuntamientos".

Finalmente, Jose Barcia González, Coordinador General Técnico de la Federación de Municipios de Madrid, expuso un análisis de la realidad digital de los municipios de la Comunidad de Madrid, y habló sobre la innovación y eficiencia, la administración electrónica, las Oficinas de Registro virtual de entidades, la colaboración público privada, el Consejo Asesor de la Comisión de Sociedad de la Información, las guías de gestión de la Ciudad Inteligente, y otras colaboraciones y actividades de la Federación. ☒



De izda a dcha, Javier Arteaga, Sergio Alvarez, Angela González, Jaime López, y José Barcia.