



XXXX CURSOS DE VERANO DE LA UPV/EHU XXXIII CURSOS EUROPEOS

Centro Carlos Santamaría. Donostia/San Sebastián

Tema: INSTRUMENTOS PARA AVANZAR HACIA UNA ADMINISTRACIÓN MÁS CERCANA A LA CIUDADANÍA

16-17 septiembre, 2021

La Administración pública alcanza su máximo sentido en el servicio que presta a la ciudadanía, de ahí que el art. 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, señale entre los principios que debe respetar en su actuación el del servicio efectivo a la ciudadanía, la simplicidad, claridad y proximidad a las personas, o la cooperación, colaboración y coordinación entre las administraciones públicas.

Por ello, resultan imprescindibles la gestión enfocada al servicio público, la información clara, transparente, facilitada a través de diferentes canales y adaptada a las características de las personas.

La digitalización de la Administración y de la propia sociedad está avanzando de una forma exponencial, y lo hará aún más en los próximos meses, como consecuencia de las medidas adoptadas para hacer frente a la COVID-19 y de la aplicación de los fondos para la reconstrucción aprobados por la Unión Europea en el Plan de Recuperación para Europa, que apoyará la inversión en las transiciones ecológica y digital. Esto requiere reformar también las propias administraciones y sus procesos de trabajo, para prestar un servicio ágil, eficiente y empático que no excluya a nadie, así como adoptar medidas que permitan salvar la brecha digital de las personas que, por razones económicas o de capacitación digital, no pueden acceder a dichos medios, para evitar la exclusión digital y sus consecuencias.

De hecho, la crisis de la COVID-19 ha puesto de relieve, sin duda, el protagonismo de los medios telemáticos y su importancia en un contexto de confinamiento generalizado, pero también ha destacado las disfunciones que han aquejado a las administraciones públicas durante este periodo.

**Instrumentos para avanzar hacia una administración
más cercana a la ciudadanía
Donostia/San Sebastián. Centro Carlos Santamaría
16-17 septiembre, 2021**



A consecuencia de ello, el Ararteko ha hecho una llamada expresa para que todas las administraciones públicas vascas refuercen las medidas necesarias para que la atención telefónica y presencial, y no sólo la telemática, funcionen de forma apropiada para prestar la atención debida a la ciudadanía, mediante la Recomendación General 4/2020 de 5 de noviembre de 2020. *Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la COVID-19.*

Con objeto de dar una respuesta adecuada a las necesidades de la ciudadanía, la Administración pública debe emplear varios los instrumentos de forma proactiva. El propósito del curso de verano del Ararteko es analizar algunas de las herramientas para ello, con el fin de que se articulen las mejores prácticas posibles.

Personas destinatarias: estudiantes, profesionales de los distintos sistemas de la administración pública, gestores y directivos públicos, asociaciones, defensorías y expertos en gestión pública.



PROGRAMA

16 de septiembre. Primera jornada

- 9:00 **Acreditaciones y entrega de documentación**
- 9:15 **Inauguración del curso**
Manuel Lezertua. Ararteko.
José Luis de la Cuesta. Fundación Cursos de Verano.
- 9:30 **Ponencia I: ¿Cómo ha respondido la Administración pública a las necesidades ciudadanas durante la pandemia de la COVID-19? Diagnóstico y propuestas de mejora.**

Presentación. Inmaculada de Miguel. Directora de Relaciones Sociales, Estudios y Modernización del Ararteko.

Ponente: Carles Ramió Matas. Vicerrector de Planificación y Evaluación Institucional. Catedrático de Ciencia Política y de la Administración en la Universitat Pompeu Fabra.
- 10:00 **Ponencia II: Transformación digital, administración pública y derechos de la ciudadanía.**

Ponente: Rafael Jiménez Asensio. Catedrático de Universidad (acreditado). Consultor de Administraciones Públicas.
- 10:30 **Debate**
- 11:00 **Pausa**
- 11:30 **Mesa redonda I: Derechos ciudadanos y Administración digital**

Modera: María Luisa Aguirreche. Responsable de la Oficina de asuntos europeos e internacionales del Ararteko.

Participantes:
 - Linnar Viik. Consultor y experto independiente en inteligencia artificial y digitalización. Estonia.
 - Javier Bikandi Irazabal. Director de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco.
 - Iñaki Vicuña de Nicolás. Director del Centro de Documentación Judicial del Consejo General del Poder Judicial. Retos en la aplicación de la inteligencia artificial y uso de algoritmos en los sistemas judiciales
- 13:30 **Fin de la primera sesión**



17 de septiembre. Segunda jornada

9:15 **Mesa redonda II: Información y transparencia en las administraciones públicas. Presupuesto de confianza ciudadana**

Modera: Eva Domaica. Periodista. Directora de contenidos de la Cadena SER en Euskadi.

Participantes:

- Joaquín Meseguer. Director general de Transparencia de la Junta de Castilla y León.
- Elisa de la Nuez Sánchez-Cascado. Abogada del Estado y secretaria general de la Fundación Hay Derecho.
- Elisabet Samarra i Gallego. Presidenta de la Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Miguel Ángel Blanes. Técnico jurídico del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana.

11:15 **Pausa**

11:45 **Mesa redonda III: Herramientas para acercar la Administración a la ciudadanía: mejora del lenguaje y de la comunicación**

Modera: Aitor Guenaga. Periodista y asesor de comunicación.

Participantes:

- Reinier van Zutphen. Nationale Ombudsman, Países Bajos.
- Burkhard Margies. Instituto de Comunicación Administrativa, Speyer.
- Blanca Mata. Responsable de Lectura Fácil Euskadi - Irakurketa Erraza.
- Mario Tascón. Prodigioso Volcán.

13:45 **Clausura**

Inés Ibáñez de Maeztu. Adjunta al ararteko