

Libro I. Métodos 1

Primer nivel. *Statu quo* (¿Dónde estoy?)

- 1.1. Análisis D.A.F. Oy metodologías alternativas
- 1.2. ¿Qué se supone que quiere la Ley?
- 1.3. El arranque: inventario de medios y pre-definición de un proyecto «realista»

Segundo nivel. Definición (¿A dónde voy?)

- 2.1. Plan estratégico y estrategia
- 2.2. Otros planes: Recursos Humanos y Presupuesto
- 2.3. Seguridad jurídica. Ordenanzas, Reglamentos y otros instrumentos

Tercer nivel. Ejecución (¿Cómo lo hago?)

- 3.1. Simplificación y reingeniería de procedimientos
- 3.2. Automatización de trámites y documentos
- 3.3. Interoperabilidad
- 3.4. ENS y Protección de datos
- 3.5. Accesibilidad y usabilidad
- 3.6. Las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR)
- 3.7. Gestión del cambio (interna y externa)
- 3.8. Cambios funcionales
- 3.9. La ayuda externa: Diputaciones, Estado, CCAA, contratos a realizar, colaboración público-privada y otras colaboraciones

Cuarto nivel. Medición (¿Qué debo ajustar?)

- 4.1. Evaluación y reajuste del proyecto. Hacia la consolidación de los nuevos servicios
- 4.2. Innovación y mejora continua

Quinto nivel. Excelencia (¿Cómo puedo mejorar un proyecto consolidado?)

- 5.1. La administración proactiva: actuaciones «de oficio» a favor de la ciudadanía
- 5.2. Modelos de proactividad burocrática: de la no solicitud al no procedimiento

Libro II. Experiencias (reales) de éxito en la Administración Local

Capítulo I. Ajuntament d'Alzira: humanizando trámites

1. El proyecto
2. El Plan de Mejora e Innovación
3. Alzira inteligente
4. Contratación electrónica
5. La Clau. Humanizando trámites
6. La nueva normalidad

Capítulo II. La experiencia de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Picanya

1. Introducción y puesta en escena
2. Año 2009. Éramos jóvenes y valientes
3. El plan de actuación
4. Expedientes, procesos, procedimientos... ¡qué locura!
5. El «problema». Ponga un archivero en su vida
6. La gestión del cambio: aprende a dominar tu ego
7. La sede electrónica y los servicios orientados a la ciudadanía: ¿seguro que + fácil?
8. Del Ego al Lego: evolución del sistema de tramitación
9. Gestión de indicadores y cuadro de mando: lo que no se mide no se puede mejorar
10. El Esquema Nacional de Seguridad
11. El final del proyecto y el cambio de paradigma

Capítulo III. La Diputación Provincial de Albacete y su asistencia a los municipios en el ámbito de las tecnologías de tratamiento de la información

1. Los orígenes de la informática provincial
2. La administración electrónica hasta la reforma de la Ley reguladora de las Bases del Régimen Local
3. La necesidad de una visión estratégica
4. La adaptación del Plan Estratégico a la reforma de la Ley reguladora de las Bases del Régimen Local. La ordenanza de administración electrónica
5. La ejecución material de plan: las personas y los medios
6. Más allá de la provincia de Albacete: el proyecto SEDIPUALBA

Capítulo IV. Cuatro décadas de cambio culminadas en dos meses: la experiencia del Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat

1. Contexto inicial: entre los 80 y los 90
2. El cambio de siglo: la administración electrónica
3. Década del 2010-2020: hacia una administración digital, sostenible, abierta y social
4. ¡Los locos años 20!
5. Conclusiones

Capítulo V. Un nuevo modelo de Gobernanza Local impulsado por las Diputaciones. El ejemplo de la Diputación de Castellón

1. Introducción
2. El valor de saber qué quieres y cómo conseguirlo: la estrategia
3. Hacia un modelo de administración electrónica integral y sostenible
4. El Gobierno Abierto como paradigma de la gestión responsable
5. La planificación estratégica y la gestión del cambio
6. Un modelo al servicio de los Ayuntamientos
7. Conclusiones

Capítulo VI. De la modernización a la transformación digital en Alcobendas. Trayectoria hacia una administración inteligente

- 1ª Etapa: Modernización de la gestión (1980/1995)
- 2ª Etapa: Calidad, Innovación y Excelencia (1995/2007)
- 3ª Etapa: Transparencia y gestión responsable (2007/2019)
- 4ª Etapa: Transformación y digitalización (2020 - 2027)

Capítulo VII. Teletrabajo. La experiencia del Ayuntamiento de Sant Cugat

Libro III. Documentos y contenidos adicionales

Capítulo I. Modelo de Plan Estratégico

Capítulo II. Ordenanza Reguladora del Procedimiento Administrativo Común Electrónico en la Administración Local

Capítulo III. Ordenanza tipo de transparencia, acceso a la información y reutilización

Capítulo IV. Administración digital y servicios al ciudadano

Capítulo V. La opinión de los expertos

1. Función pública y cambios organizativos con María Dapena
2. Comunicación institucional con Amalia López Acera
3. Gestión pública y gestión de la complejidad con Xavier Marcet
4. Dirección pública profesional y ética con Rafael Jiménez Asensio
5. Contratación pública con Pilar Batet
6. Innovación pública con Carles Ramió
7. Gestión del cambio con Ana Báez
8. Control y fiscalización con Antonio Arias
9. Tecnología e inteligencia artificial con Ofelia Tejerina
10. Gobierno abierto con Alberto Ortiz de Zárate Tercero