



# Instrumentos para avanzar hacia una administración más cercana a la ciudadanía

16.Sep - 17.Sep 2021

Cod. D15-21

**Mod.:**

Streaming Face-to-face

**Edition**

2021

**Activity type**

Summer course

**Date**

16.Sep - 17.Sep 2021

**Location**

Carlos Santamaría Zentroa

**Languages**

Spanish

**Academic Validity**

20 hours

**Organising Committee**



## Description

**Este Curso de Verano se celebrará de forma presencial y también habrá la posibilidad de participar en directo online a través de ZOOM. Selecciona en el proceso de matrícula cómo vas a participar: presencialmente u online en directo.**

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

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 la adopción de 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 resaltado las disfunciones que han aquejado a las administraciones públicas durante este periodo.

A consecuencia de ello, el Ararteko ha hecho una llamada expresa a que todas las administraciones públicas vascas refuerzen 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, a través de 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.

## Objectives

Para dar una respuesta adecuada a las necesidades de la ciudadanía, son varios los instrumentos de los que la administración pública debe hacer uso de forma proactiva, siendo el propósito del Curso de Verano del Ararteko analizar algunas de las herramientas para ello, con el fin de que se articulen las mejores prácticas posibles.

## Course specific contributors



# Program

## 16-09-2021

09:00 - 09:15	Registro
09:15 - 09:30	Presentation by the Director of the activity <b>Manuel Lezertua Rodríguez</b> Ararteko - Ararteko <b>Jose Luis de la Cuesta Arzamendi</b> Uda Ikastaroak Fundazioa / Fundación Cursos de Verano
09:30 - 10:00	“¿Cómo ha respondido la administración pública a las necesidades ciudadanas durante la pandemia de la Covid-19?: diagnóstico y propuestas de mejora” <b>Carles Ramió Matas</b> Catedrático de ciencia política y de la administración en la Universitat Pompeu Fabra - Vicerrector de Planificación y Evaluación Institucional (PARTICIPA VÍA ZOOM) <b>Inmaculada de Miguel Herrán</b> Directora de Relaciones Sociales, Estudios y Modernización del Ararteko. - Presentación.
10:00 - 10:30	“Transformación digital, administración pública y derechos de la ciudadanía” <b>Rafael Jimenez Asensio</b> Consultor de Administraciones Públicas - Catedrático de Universidad (acr.)
10:30 - 11:00	DEBATE
11:30 - 13:30	Round table: “Mesa redonda I: Derechos ciudadanos y Administración digital” <b>M<sup>a</sup> Luisa Aguirreche Ollo</b> Ararteko - Responsable de la Oficina de asuntos europeos e internacionales (Moderator) <b>Linar Viik</b> Consultor y experto independiente en inteligencia artificial y digitalización. Estonia. - PARTICIPA VÍA ZOOM <b>Javier Bikandi Irazabal</b> Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco - Director de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales <b>Iñaki Vicuña Nicolás</b> Consejo General del Poder Judicial - Director del Centro de Documentación Judicial del Consejo General del Poder Judicial

## 17-09-2021

09:15 - 11:15	Round table: “Mesa redonda II: Información y transparencia en las administraciones públicas. Presupuesto de confianza ciudadana” <b>Eva Domaica</b> Cadena SER en Euskadi. - Periodista. Directora de contenidos (Moderator) <b>Joaquín Meseguer Yebra</b> Junta de Castilla y León - Director General de Transparencia <b>Elisa de la Nuez</b> Fundación Hay Derecho - Abogada del Estado y Secretaria General de la Fundación Hay Derecho <b>Elisabet Samarra</b> Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública (GAIP). - Presidenta <b>Miguel Ángel Blanes</b> Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana - Técnico jurídico del Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana (PARTICIPA VÍA ZOOM)
11:45 - 13:45	Round table: “Mesa redonda III: Herramientas para acercar la administración a la ciudadanía: mejora del lenguaje y de la comunicación” <b>Reinier van Zutphen</b> Nationale Ombudsman, Países Bajos - (PARTICIPA VÍA ZOOM) <b>Burkhard Margies</b> Instituto de Comunicación Administrativa - (PARTICIPA VÍA ZOOM) <b>Blanca Mata Fauri</b> Lectura fácil Euskadi -Irakurketa Erraza - Responsable de Lectura fácil

13:45 - 14:00

Closing session

**Ines Ibáñez de Maeztu** Adjunta al Ararteko

---

## Directed by



### **Manuel Lezertua Rodríguez**

Ararteko

---

Estudios: □ Estudios primarios en el Liceo Francés de Bilbao (1960-1972); □ Estudios secundarios en el IN de Enseñanza Media de Getxo (1972-1975); □ Licenciado en Derecho, con calificación de sobresaliente, Univ. Deusto (1975- 1980); □ Estudios de Postgrado: Master en Leyes (LLM), King's College, Universidad de Londres (1981-1982), especialización en Derecho europeo, comparado y administrativo. □ Cursos de Doctorado, Facultad de Derecho, UPV (1983). Experiencia profesional: □ Lector de español, Facultad de Lenguas Modernas, Universidad de Northumberland (1980-1981); □ Funcionario de la Administración Autónoma Vasca, adscrito al Instituto Vasco de Administración Pública, Dpto. Presidencia y Justicia (1983-1985) □ Funcionario Internacional del Consejo de Europa desde 1985, desempeñando diferentes puestos. □ Letrado del Tribunal Constitucional (92-94) Desde el 18 de junio de 2015, Ararteko -Defensor del pueblo vasco

## Teachers



### **M<sup>a</sup> Luisa Aguirreche Olo**

Ararteko, Responsable de área

---



### **Javier Bikandi Irazabal**

Gobierno Vasco

---

Director de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. Gobierno Vasco. Presidente de la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública. Doctor en Psicología por la Universidad de Deusto (2009). Comenzó su actividad profesional en Estados Unidos en el ámbito de la gestión (1999 - 2002). También ha trabajado en el Grupo Mondragón y la Fundación Vasca de Innovación e Investigación Sanitaria (BIOEF). Es Director de Atención Ciudadana, Innovación y Mejora de la Administración (Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno) desde enero del 2013. Su dirección es responsable de la transformación digital, la atención a la ciudadanía y la coordinación de las políticas de transparencia y buen gobierno en el Gobierno Vasco. También gestiona la plataforma de Gobierno Abierto del Gobierno Vasco - IREKIA. Desde 2015 es además Presidente de la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública.



### **Miguel Ángel Blanes**

---



## **Jose Luis de la Cuesta Arzamendi**

Universidad del País Vasco, Director

---

Obtained his Law Degree at Law Faculty of San Sebastián in 1977, being distinguished with the Second Spanish National Prize (Law). In 1979, he equally obtained the High Diploma in Criminology at University Complutense of Madrid. He is Doctor in Law of the University of the Basque Country (1981: Extraordinary Prize of the Law Faculty). He visited several foreign institutions with a post-doctoral research purpose: in France (Université de Pau et des Pays de l'Adour), in the UK (University of Edinburgh), in Belgium (Université Catholique de Louvain), and, particularly, at the Max-Planck Institut (Freiburg, Germany, 1982-1983). Further research visits to DePaul University (Chicago, U.S.A., 1994), and to the Center for Judicial Studies & National Judicial College, University of Reno (2002) can also be underlined. He is Honorary President of the International Association of Penal Law (AIDP), after having served as President from 2004 to 2014.



## **Elisa de la Nuez**

---

Elisa de la Nuez Sánchez-Cascado es licenciada en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid (1980-1985). Accedió al Cuerpo de Abogados del Estado en el año 1988. Es Secretaria General de la Fundación Hay Derecho, dedicada a la defensa del Estado de Derecho, la lucha contra la corrupción y la regeneración institucional. Ha desempeñado distintos cargos en el sector público y en el sector privado ha sido secretaria del Consejo de varias empresas. Ha sido socia fundadora de la empresa de consultoría Iclaves. Es abogada del Estado en excedencia y desarrolla una amplia labor como articulista en El Mundo y en otros medios, particularmente en el blog Hay Derecho. En la actualidad trabaja como “of counsel” del despacho de abogados GC Legal.



## **Inmaculada de Miguel Herrán**

Ararteko

---

Licenciada en Derecho por la Univ. de Deusto y diploma de Especialidad en Derecho Foral Vasco por el Instituto de Estudios Vascos de la misma universidad. Empezó su actividad profesional como abogada en Vitoria-Gasteiz, especializada en temas de familia, mujer, derecho penal y penitenciario. Fue diputada de la Junta de Gobierno del Colegio de Abogados de Araba y presidenta y miembro de diversas comisiones del mismo. Fue directora de relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno Vasco entre 1995 y 2009. Entre otras funciones impulsó y coordinó las actuaciones de modernización de la Administración de Justicia en Euskadi. Ha sido profesora de varios másteres, así como ponente y coautora de publicaciones referidas fundamentalmente al ámbito de la reforma y modernización de la justicia. Desde 2009 es directora de Relaciones Sociales, Estudios y Modernización del Ararteko, y coordina el área de transparencia, participación ciudadana, buen gobierno y protección de datos.



**Eva Domaica**

---



**Ines Ibáñez de Maeztu**

---

Licenciada en Geografía e Historia por la Univ. de Deusto. Está habilitada profesionalmente como educadora social. Tiene formación teórica y técnica en Mediación de conflictos con menores. En 1985 Inicia su trayectoria profesional con menores, realizando funciones de intervención pedagógica con menores de reforma. Ha formado parte de los primeros equipos técnicos que se diseñaron e integraron en los juzgados de menores de Euskadi (1988). Tiene una amplia experiencia como mediadora con jóvenes infractores. La mediación penal con menores para la resolución del conflicto judicial fue puesta en marcha por estos técnicos al amparo de la modificación, en 1992, de la Ley de Menores del año 1948. 2009-2013: Directora de DDHH del Gobierno Vasco. En 2011 puso en marcha el Programa de "Defensores y Defensoras de DDHH" para la CAE. Ha dirigido, la primera Comisión de valoración de víctimas de abuso policial entre los años 1960 y 1978. Desde el 16-03-2021, ocupa el cargo de adjunta al ararteko



**Rafael Jimenez Asensio**

---



**Burkhard Margies**

---





## **Blanca Mata Fauri**

---

BLANCA MATA FAURI (Barakaldo, País Vasco. 1974) • Responsable de Lectura Fácil Euskadi-Irakurketa Erraza S.L, desde su creación en 2012. • Licenciada en Ciencias de la Comunicación por la UPV-EHU • Máster de Periodismo El Correo. • Imparte formación en lectura fácil, accesibilidad informativa y dinamización lectora. • Adapta y supervisa las adaptaciones a Lectura Fácil de diversas editoriales, administraciones públicas, empresas y entidades sociales



## **Joaquín Meseguer Yebra**

---

Funcionario de la Administración de Castilla y León. Tras formar parte del equipo de su Consejo Consultivo, se mudó a la Universidad Autónoma de Madrid donde fue Vicegerente de Recursos Humanos y Organización, y Vicesecretario General. En 2008 pasa a prestar servicios en el Ayuntamiento de Madrid, donde ejerció como Inspector General de Servicios y Subdirector General de Transparencia. Actualmente es Director General de Transparencia y Buen Gobierno de la Junta de Castilla y León. Académico Correspondiente de la Real Academia de Jurisprudencia y Legislación. En el ámbito de la transparencia fue co-redactor de la Ordenanza tipo de transparencia, acceso y reutilización de la información pública de la FEMP. Coordina el grupo de trabajo de acceso a la información pública de la Red de Entidades por la Transparencia y la Participación Ciudadana y es Especialista en Transparencia, Acceso a la Información Pública y Gobierno Abierto por Transparencia Internacional y la Fundación Ortega y Gasset



## **Carles Ramió Matas**

---

Carles Ramió es catedrático de Ciencia Política y de la Administración en la Universitat Pompeu Fabra (Barcelona). Doctor en Ciencia Política y de la Administración por la Universitat Autònoma de Barcelona (1994) y Licenciado en Ciencias Políticas y Sociología por la Universidad Complutense de Madrid (1987). Es especialista en gestión pública e instituciones públicas en España y América Latina. Ha publicado 27 libros y unos 230 artículos y capítulos de libro sobre instituciones, dirección y gestión pública (teoría de la organización y auditoría operativa), función pública, partenariados público-privados y participación ciudadana. Ha ocupado distintos cargos públicos: decano de la facultad de ciencias políticas y gestión pública en la UPF, vicerrector y comisionado en la UPF durante 12 años, director de la Escuela de



## **Mario Tascón Ruiz**

---

Socio director de Prodigioso Volcán S.L. una compañía de consultoría estratégica, dirección e invención de proyectos, arquitectura de la información, estrategias de comunicación y diseño para nuevos medios y empresas. Especialista en medios digitales y redes sociales, contenidos para todo tipo de soportes desde web a tabletas, y también en visualización, periodismo de datos y nuevas narrativas. Autor de varios libros de ensayo sobre internet, Big Data y redes sociales . Ha dirigido el "Manual del español para Internet, redes sociales y nuevos medios" de la Fundación del Español Urgente (Fundéu). Del 2000 al 2008 ha sido director general del área digital del grupo Prisa. Desde 1989 a 2000 realizó su carrera en El Mundo, diario del que fue director adjunto. Ha sido asesor de más de 15 medios internacionales, profesor asociado de la Universidad de Navarra, el CEU y el ISDI y ha impartido clases y conferencias en múltiples universidades españolas, americanas y europeas.



## **Reinier van Zutphen**

---

Mr. R.F.B. (Reinier) van Zutphen was sworn in on March 31, 2015 as National Ombudsman. His term lasts six years and he has been rappointed on 1 April 2021. Reinier van Zutphen studied at the Erasmus University Rotterdam, Erasmus Law School from 1978 to 1985. From 1986 on he followed a six year training at the Dutch Training and Study Centre for the Judiciary and became a judge in 1992. Reinier van Zutphen has extensive experience as a judge in several courts in the Netherlands (Utrecht, The Hague, Alkmaar and Almelo). And has also fulfilled several posts in an international context (Curacao and Luxemburg). He was also chairman of the Dutch Association for the Judiciary. Since 2012 he was president of the Administrative High Court for Trade and Industry • Board member of the European Region of the International Ombudsman Institute (since September 8, 2016) • Chairman of the Supervisory Board of the StAB (foundation advising courts in environmental law and spatial planning disputes)



**Iñaki Vicuña Nicolás**

Consejo General del Poder Judicial

---



**Linar Viik**

---



**Elisabet Samarra**

---

## Registration fees

<b>FACE-TO-FACE</b>	<b>UNTIL 07-06-2021</b>	<b>UNTIL 16-09-2021</b>
FREE REGISTRATION	0 EUR	-
<a href="#">GENERAL</a>	-	77,00 EUR
<a href="#">REDUCED FEE REGULAR</a>	-	65,00 EUR
<a href="#">REGISTRATION EXEMPTIONS</a>	-	54,00 EUR
<b>LIVE ONLINE</b>	<b>UNTIL 07-06-2021</b>	<b>UNTIL 16-09-2021</b>
INVITADOS	0 EUR	-
<a href="#">GENERAL</a>	-	77,00 EUR
<a href="#">REDUCED FEE REGULAR</a>	-	65,00 EUR
<a href="#">REGISTRATION EXEMPTIONS</a>	-	54,00 EUR

## **Place**

**Centro Carlos Santamaría**

Gipuzkoa