

Nuevos avances y retos en e-administración 2010



- > Registro Telemático
- > Tramitación y Notificación Electrónica
- > Ayuntamiento Digital

- > Tarjeta y Cajeros para Ciudadanos
- > Carta de Servicios
- > SLA'S- BPR

18 Expertos de la Administración Pública

AYUNTAMIENTO DE LEGANES. FEMP
AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA
GENERALITAT DE CATALUÑA
GOOGLE
H2I
COMUNIDAD DE MADRID
ATOS CONSULTING
SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
MICROSOFT
AYUNTAMIENTO DE AVILES
INFORMATICA AYUNTAMIENTO DE MADRID
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA
GOBIERNO VASCO
AYUNTAMIENTO MANRESA
CABILDO INSULAR DE TENERIFE
DIPUTACION DE MALAGA
DIPUTACION PROVINCIAL DE VALENCIA

- ⇒ Conozca el **Plan Nacional** de Interoperabilidad
- ⇒ Profundice en el **Real Decreto 1575/1993**: libre elección de médico
- ⇒ Claves para la **movilización** de **contenidos web** y **reutilización**
- ⇒ Principales logros en el **rediseño de procedimientos administrativos**
- ⇒ Conozca en profundidad la **guía practica ley 11/2007**
- ⇒ Pautas para alcanzar la **sede electrónica** y la **tramitación on-line**
- ⇒ Retos y oportunidades en una **nueva forma de relación** con la ciudadanía

iResuelva todas sus dudas
por sólo **399€!**

Madrid, 10 de Junio de 2010
Hotel Meliá Avenida de América

Patrocinadores



Nuevos avances y retos en e-administración 2010

Horario

Miércoles, 10 de Junio de 2010

9.00

Recepción de los asistentes

9.15

Apertura de la Sesión por el Presidente de la Jornada

Virginia Moreno Bonilla

Directora de Sistemas de Información y Nuevas Tecnologías Técnico Comisión de Modernización y Calidad

AYUNTAMIENTO DE LEGANES

FEMP

Cómo podemos dar cumplimiento a la ley 11/2007 en la Administración Local: ¿Cuál es la Situación Real? La experiencia del Ayuntamiento de Leganés

- Guía practica ley 11/2007
- Los Ayuntamientos, los ciudadanos y la ley
- Registro telemático
- Ordenanza de Administración electrónica
- Sede Electrónica
- Tramitación Electrónica
- Notificación Electrónica
- Plan Nacional de Interoperabilidad
- Tramitación electrónica en Leganés

9.45

La E-Administración y su obligada adecuación a la Ley 11/2007

La experiencia práctica del Ayuntamiento de Segovia

- Duración y fases del proyecto
- Claves del éxito y barreras superadas
- Infraestructura existente

Alberto Gómez Domínguez

Técnico de Sistemas y Tecnologías de la Información

AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

10.15

Sociedad 2.0 Gobierno en Red

La experiencia práctica de la Generalitat de Cataluña

Marta Contente

Directora General de Atención Ciudadana

GENERALITAT DE CATALUÑA

10.45

Inside Google's Cloud for the Enterprise

La visión de Google

- A unique view into Google's cloud-based applications

Luca Paderni

Head of Education, EMEA Google Enterprise

GOOGLE

Nacho Martínez Trujillo

Socio

H2I

11.15 Café

11.45

Coloquio

12.15

Rediseño de Procedimientos Administrativos: logros principales

La experiencia práctica de la Comunidad de Madrid

- Situación de partida vs. situación actual
- Análisis de los principales cambios efectuados
- Mejores prácticas realizadas

Amador Sánchez Sánchez

Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno

COMUNIDAD DE MADRID

12.45

Libre Elección en el ámbito sanitario. El papel de la e-administración

La experiencia práctica del Servicio Madrileño de Salud

- Ley 6/2009, de 16 de noviembre, de libertad de elección en la sanidad de la Comunidad de Madrid
- Canales de comunicación para los ciudadanos y los profesionales
- Plataforma tecnológica de soporte

Dª Zaida Sampedro Préstamo

Directora General de Sistemas de Información Sanitaria

SERMAS (SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD)

13.15

Plataforma de Atención Ciudadana

La visión de Microsoft Dynamics CRM

- Soluciones para optimizar la gestión de la información y los procesos en las relaciones con los ciudadanos

Maureen Manubens

Jefa de Producto Microsoft Dynamics CRM

MICROSOFT

13.45

INTERACTIVE ROUNTABLE

Movilidad de servicios y compromisos con el ciudadano garantizando la Ley 11/2007. Rediseño de procesos e indicadores de control para Cartas de Servicios Electrónicos en la AAPP

- Tarjeta y cajeros ciudadanos
- TDT y call center
- Compromisos para el 2010
- Movilización de contenidos Web y reutilización
- Aplicativos corporativos de movilidad
- Planificación de un proyecto de auditoria y revisión de la carta de servicios electrónicos de cara a mejorar la calidad al ciudadano
- Acuerdos nivel de servicio como herramienta para alinear el compromiso de servicio con la realidad
- BPR aplicado a la aapp: identificación y rediseño de procesos para asegurar el cumplimiento de la Carta de Servicios Electrónicos

Víctor Manuel Solla Bárcena

Jefe del Servicio de Sistemas de Información

AYUNTAMIENTO DE AVILES

María Mercedes Lozano Quirce

Jefa Servicio Administración Electrónica D. G. de Desarrollo de Tecnologías de la Información

INFORMATICA AYUNTAMIENTO DE MADRID

Alfredo Segura Vinuesa

Director de Organización y Sistemas Hospital Universitario San Cecilio

SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

España YA es el 9º país del mundo en Administración Electrónica y tiene disponibles el **96,4%** de los **trámites** de la Administración General del Estado on line

iiR España
Know-how. People. Results.



José Martos Collado

Director del Servicio de Innovación y STIC
Concejalía de Atención al Ciudadano, Comunicación e Innovación
AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA

Angel Cancelo Calvo

Responsable de Contratación Electrónica
Departamento de Economía y Hacienda
GOBIERNO VASCO

14.30

Almuerzo patrocinado por gentiliza de



16.00

Claves para alcanzar la sede electrónica y la tramitación on-line

La experiencia práctica del Ayuntamiento de Manresa

- Implantación global de una gestión por procesos (ERP)
- Servicios integrales de atención al ciudadano: presenciales, telefónicos y telemáticos
- Sede electrónica: publicaciones, tramitaciones y carpeta del ciudadano

Montserrat Morera Solé

Responsable de Tecnologías y de Sistemas de Información
AYUNTAMIENTO MANRESA

16.30

La Administración Electrónica: un nuevo modelo para la Administración, un nuevo modelo para la gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
La experiencia práctica del Cabildo Insular de Tenerife

- Retos y oportunidades en una nueva forma de relación con la ciudadanía
- El reto del departamento de informática en un servicio global al ciudadano
- La ciudadanía como cliente de los servicios informáticos
- El Reto definitivo de los servicios informáticos

- Orientar los servicios a la ciudadanía. Oportunidades y desafíos

Juan Fco. Hernández Ballesteros

Gerente Instituto Insular de Informática y Comunicaciones
CABILDO INSULAR DE TENERIFE

17.00

El papel de las Diputaciones ante la entrada en vigor de la ley 11
La experiencia de la Diputación de Málaga

- Las entidades locales ante el reto de la e-Administración
- Efectos prácticos de la entrada en vigor de la Ley 11/2007
- El "Modelo Objetivo de Ayuntamiento Digital"
- Objetivos y desarrollo del proyecto
- Conclusiones. Estado del arte y expectativas al respecto de la e-Administración

Fernando Marina Arganda

Jefe Servicio Informática
DIPUTACION DE MALAGA

17.30

La e-Administración y sus consecuencias en la confidencialidad y protección de datos personales
La experiencia práctica de la Diputación de Provincial de Valencia

- La protección de los datos de carácter personal como principio rector de la Ley 11/2007
- Principales repercusiones de la Ley 11/2007 y su normativa de desarrollo en el ámbito de la protección de datos personales
- Implantación de la e-Administración y cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales: una coordinación necesaria
- Especial mención al Esquema Nacional de Seguridad

Eusebio Moya López

Jefe Unidad Protección Datos
DIPUTACION PROVINCIAL DE VALENCIA

18.00

Clausura y Fin de la Jornada

IIR avala este encuentro con su larga trayectoria en el sector



Nuestros Patrocinadores



Atos Consulting es una compañía internacional de servicios de tecnologías de la información (TI), que ofrece servicios globales de transacciones de alta tecnología, consultoría, integración de sistemas y outsourcing. Nuestra oferta para la gestión de contenidos abarca desde la implantación de portales corporativos e intranets, de gestores documentales y de contenidos web, gestión de expedientes y tramitación electrónica, hasta sistemas de digitalización, valija digital, soluciones de almacenamiento, de firma electrónica documental, etc; aportando soluciones completas con la colaboración de nuestros socios (los principales proveedores de esta tecnología) y adaptadas a las necesidades del cliente en cualquier punto del ciclo de vida del contenido, así como en la forma de contratarlas, incluyendo proyectos de riesgo compartido o en modalidad servicio (SaaS, BPO, ...). La compañía emplea 50.000 profesionales y su facturación anual es de 5.127 millones de euros. Atos Origin es partner tecnológico mundial para los Juegos Olímpicos, y sus clientes son grandes compañías internacionales de todos los sectores de actividad.

www.es.atosconsulting.com



Google se fundó con un claro objetivo: organizar la información procedente de todo el mundo y hacerla accesible y útil; así fue como nació el principal motor de búsqueda del mercado. No hizo falta mucho tiempo para constatar que, a fin de lograr nuestra misión, debíamos ayudar a organizar no sólo la información pública disponible, sino también los valiosos datos que se encuentran protegidos por los cortafuegos de las empresas. ¿Cómo es posible que pueda saber en menos de un segundo los "escalones que hay en la Estatua de la Libertad" y que tenga que emplear tanto tiempo en encontrar esa presentación que realizó hace tiempo en la intranet, en el repositorio de archivos compartidos o en cualquier otra ubicación? En Google,

consideramos que su información debería ser tan fácil de encontrar como las cotizaciones bursátiles, la información meteorológica, los pases de películas, el seguimiento de un paquete y otra información general que ya nos hemos acostumbrado a buscar en Google.es. La Tecnología para empresa de Google ofrece una amplia variedad de productos que le ayudarán a organizar su información corporativa y a almacenarla de forma que siempre esté disponible, independientemente de su ubicación o naturaleza.

www.google.com/enterprise/



Microsoft Dynamics CRM es una solución para la gestión de relaciones con los ciudadanos que permite a las Administraciones y Entidades Públicas disponer de una visión de 360 grados de las interacciones con los ciudadanos en escenarios tales como:

- (1) Atención ciudadana (gestión de incidencias, trámites, solicitudes, etc.)
- (2) Seguridad ciudadana
- (3) Atención a pacientes y/o ciudadanos con dependencias

www.microsoft.es/crm

Si desea patrocinar este evento contacte con **Arancha Salgueiro**

t. 91 700 48 93 • asalgueiro@iirspain.com

Agradecimiento a



10% de descuento para los asociados de AI2 que se inscriban a este evento



Col·legi Oficial d'Enginyeria en Informàtica de Catalunya

10% de descuento para los colegiados



10% de descuento para los asociados de ATI

Media Partners



Nuevos avances y retos en e-administración 2010

iiR España
Know-how. People. Results.



Estimado/a Profesional,

El 84% de los procedimientos administrativos más utilizados por los ciudadanos ya están disponibles a través de medios electrónicos.

Las AA.PP españolas han conseguido posicionar a España entre las más pioneras del mundo. El segundo paso es conseguir el mayor número de ciudadanos que realicen todos sus trámites y su identificación por medio de la Administración Electrónica.

Para profundizar en estas y otras cuestiones, iiR España organiza su 9º Encuentro Anual sobre tecnologías en el Sector Público para que Vd. sepa:

- ▶ ¿Cómo alcanzar la **tramitación on line**?
- ▶ ¿Cuáles son las **claves del éxito** y **barreras superadas** para la adecuación a la Ley 11/2007?
- ▶ ¿Cómo garantizar la **privacidad** de los datos personales del ciudadano?
- ▶ ¿Cómo profundizar en los **retos** y **oportunidades** en una nueva forma de relación con la ciudadanía?
- ▶ ¿Cómo **reutilizar** las aplicaciones existentes?
- ▶ ¿Cómo alinear los acuerdos del nivel de servicio entre el compromiso de servicio y la realidad?
- ▶ ¿Cuáles serán los **compromisos** para el 2010-2011 con los ciudadanos?

En una sola Jornada con:

- ✓ **1** Interactive Roundtable
- ✓ **9** Casos Prácticos
- ✓ **18** Expertos de las Administraciones Públicas
- ✓ **3** Partners Técnicos

¡Asista a la jornada más completa y resuelva todas sus dudas de la mano de nuestros expertos!

En espera de poder conocerle personalmente, reciba un cordial saludo

Eva Iglesias
Programme Manager

En E-Administración 2010 se encontrará con:

Directores Generales de Administración Electrónica y Calidad de Servicios

Subdirectores Generales de Proyectos

Subdirectores Generales de Atención al Ciudadano

Directores de e-Business

Directores de Servicios de Planificación

Directores de Área de Información y Atención al Ciudadano

Jefes de Unidad de Atención Tributaria

Jefes de Sección de SAIC

Jefes de Sistemas de Información

Responsables del Área de Calidad y Procedimientos

Responsables del Área de Nuevas Tecnologías y Protección de Datos

Responsables de Web

Procedentes de:

Administración Central

Comunidades Autónomas

Diputaciones

Ayuntamientos

Nuevos avances y retos en e-administración 2010

Boletín de Inscripción

5 **MANERAS DE INSCRIBIRSE**

www.iir.es

- ▶ inscrip@iir.es
- ▶ t: 902 12 10 15 - 91 700 48 70
- ▶ f: 91 319 62 18

▶ Príncipe de Vergara, 109
28002 Madrid

Sí, deseo inscribirme a **e-administración 2010**
Madrid, 10 de Junio de 2010 CF0104

Div. C/IC/B

PRECIO

399 € + 16% IVA



Ofertas no acumulables con otras promociones o descuentos

Consulte precios especiales América Latina

No puedo asistir. Estoy interesado en su documentación

DATOS DEL ASISTENTE

¡Gracias por su inscripción!

NOMBRE	CARGO
EMAIL	MOVIL
EMPRESA	CIF
TELEFONO	FAX

QUIEN AUTORIZA SU ASISTENCIA

RESPONSABLE DE FORMACION

El Departamento de Atención al Cliente se pondrá en contacto con Vd. para completar su inscripción iiR le recuerda que la inscripción a nuestras jornadas es personal

INFORMACION GENERAL

LUGAR DE CELEBRACION

Hotel Meliá Av. de América. Juan Ignacio Luca de Tena, 36. 28027 Madrid. Tel. 91 423 24 00

CERTIFICADO DE ASISTENCIA

A todos los asistentes que lo deseen se les expedirá un Certificado Acreditativo de Asistencia a este evento.

CANCELACION

Si Vd. no puede asistir, tiene la opción de que una persona le sustituya en su lugar. Para cancelar su asistencia, comuníquenoslo con, al menos, 2 días laborables antes del inicio del evento. Se le enviará la documentación una vez celebrado el evento (***) y le será retenido un 30% del precio de la inscripción en concepto de gastos administrativos. Pasado este periodo no se reembolsará el importe de la inscripción. iiR le recuerda que la entrada a este acto únicamente estará garantizada si el pago del evento es realizado antes de la fecha de su celebración.

(** En caso de cancelación del evento por parte de iiR el asistente podrá elegir la documentación de otro evento)

Hasta 5 días antes, iiR se reserva el derecho de modificar la fecha de celebración del curso o de anularlo, en estos casos se emitirá un vale aplicable en futuros cursos o se devolverá el 100% del importe de la inscripción.

ALOJAMIENTO

Beneficiarse de la mejor tarifa disponible en el Hotel correspondiente y en los Hoteles de la Cadena NH haciendo su reserva a través de Viajes Iberia, e-mail: madrid.santiagobornabeu16@viajesiberia.com o Tel. 91 411 08 56, indicando que está Vd. inscrito en un evento de iiR España.



TRANSPORTISTA OFICIAL



Los asistentes a los eventos que iiR España celebre en 2010 obtendrán un descuento del 40% en Business y del 45% en Turista sobre las tarifas completas en los vuelos con Iberia. En los vuelos operados por Air Nostrum obtendrán un 30% de descuento sobre tarifa completa en Business y Turista. La reserva y emisión se puede hacer en: SERVIBERIA (902 400 500), Oficinas de Ventas de IBERIA, la Web www.iberia.com/ferias-congresos Agencia Viajes Iberia, indicando el Tour Code BT01B21MPE0026

TRANSPORTE OFICIAL TERRESTRE



Los asistentes a los eventos que iiR España celebre en 2010 obtendrán un descuento del 30% en trenes de: Alta Velocidad-Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Cercanías-Media Distancia-Convenional. Beneficiarse de este descuento descargando el documento de asistencia en www.iir.es/renfe y presentándolo en cualquier punto de venta RENFE, al adquirir el billete.

¿Por qué elegir iiR?

iiR España es Líder desde hace más de **20 años** en el desarrollo y gestión de contenidos y eventos para empresas. Perteneciente al **Grupo Informa plc**, el mayor especialista en contenidos académicos, científicos, profesionales y comerciales a nivel mundial. Cotizado en la Bolsa de Londres, el grupo cuenta con **10.500** empleados en **40 países**, **150 unidades operativas** y más de **120 líneas de negocio** distintas:

- + **12.000 eventos** a través de compañías como **iiR, IBC o Euroforum**
- + **40.000 títulos académicos** en catálogo a través de marcas tan prestigiosas como **Taylor & Francis o Routledge**
- Soluciones estratégicas de **performance improvement** a través de marcas tan reconocidas como **ESI Internacional, Achieve Global, Forum o Huthwaite**

En España, ofrece un servicio de formación e información integral con productos innovadores que, anualmente, eligen más de **8.000 profesionales**:

● **Programas presenciales:** + 500 seminarios, cursos, conferencias, encuentros y congresos de producción propia anuales

● **Formación In Company:** + 200 cursos diseñados e impartidos de forma exclusiva para cada empresa

● **Formación on line:** Written Courses, E-learning, Web Seminars, Eventos Virtuales y Documentación Técnica de alto valor añadido y contenido de máximo interés

Además, comparte sinergias de negocio con Grupo Info : Empresa editora de las revistas técnicas Infomarine, Infopower, Infoenviro e Infodomus

¿Sabe que iiR es mucho más que eventos? Descubra todos nuestros servicios

Formación In Company

Paloma Palencia
Tel. 91 700 06 80 • ppalencia@iirspain.com

Documentación On Line

Mª Rosa Vicente
Tel. 91 700 01 79 • Fax 91 141 36 15
documentacion@iirspain.com

Acciones de patrocinio y eventos a medida

Nacho Flores
Tel. 91 700 49 05 • Móvil: 609 883 316
sponsor@iir.es

Written Courses

Dpto. Customer Relations
Tel. 902 12 10 15 / 91 700 48 70
emartin@iirspain.com

E-learning

Susana Conde
Tel: 91 700 42 75
sconde@iirspain.com

Eventos Virtuales

Dpto. Sponsor
Tel: 91.700.49.05
sponsor@iir.es

www.informa.com

www.iir.es

Datos personales: En cumplimiento con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que los datos personales que aporte en el presente formulario serán incorporados a los ficheros de "Institute for International Research España, S.L.", debidamente inscritos ante la Agencia Española de Protección de Datos, y cuyas finalidades son la gestión y cumplimiento de la relación establecida como consecuencia de la inscripción en el evento a que hace referencia, así como la gestión por parte de iiR de la selección de los asistentes al mismo, así como la realización de envíos publicitarios acerca de las actividades, servicios, ofertas, promociones especiales y de documentación de diversa naturaleza y por diferentes medios de información comercial, además de la gestión de la información de la que se disponga para la promoción de eventos, seminarios, cursos o conferencias que pudieran resultar de interés para los inscritos, de acuerdo con las labores de segmentación y obtención de perfiles relativa a los mismos, todo ello al objeto de personalizar el trato conforme a sus características y/o necesidades. Mediante la presente, usted queda informado y consiente que sus datos puedan ser cedidos a patrocinadores, publicaciones, expositores en ferias u otros sujetos en base a la relación que iiR mantiene con los mismos para procurar una mayor eficiencia de la gestión de sus actividades. Para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos por parte de iiR, deberá remitir un escrito identificado con la referencia "Protección de Datos" a "Institute for International Research España, S.L.", con domicilio social en la calle Príncipe de Vergara nº 109, 28002 Madrid, en el que se concrete la solicitud y al que acompañe fotocopia de su Documento Nacional de Identidad.

iiR Doc

iiR España le ofrece la documentación formativa más completa de su sector

Para adquirirla, contacte con:

Mª Rosa Vicente
Tel. 91 700 01 79
documentacion@iirspain.com
www.iir.es/doc

PDF