



CURS EN LÍNIA

# Transformació digital de l'Administració enmig d'una revolució digital

**Del 29 d'abril al 2 de juny de 2019**

**Barcelona**

## **Presentació**

Els canvis socials, culturals i econòmics incideixen de forma determinant en els plantejaments de l'Administració pública, i consegüentment, exigeixen modificacions estructurals i modificacions en les pràctiques municipals d'atenció al ciutadà i de comunicació amb el mateix, de les quals no poden aïllar-se els propis procediments de lideratge d'equips, desenvolupament normatiu, planificació, gestió de coneixement o governança.

Innovar avui en l'atenció al ciutadà suposa tenir capacitat per a abordar amb d'altres la complexitat d'aquests problemes i adaptar-se culturalment, socialment, laboralment, professionalment i personalment al ritme dels canvis i les oportunitats que aquests representen.

Els ajuntaments tenen, per això, el repte d'innovar en la seva gestió des d'una perspectiva integradora, de manera que els serveis que es prestin, a més de garantir l'excel·lència, es legitimin en contacte amb la ciutadania formant part de processos més amplis d'innovació social i bé comú. En aquest àmbit és fonamental conèixer les virtualitats de les xarxes socials al servei de les polítiques municipals i el seu degut ús com a eina de participació ciutadana i millora d'aquestes.

Aquest curs pretén mostrar a l'alumne l'actual dinàmica d'innovació present en aquest camp i de la qual ja fan gala moltes entitats locals, promovent una cultura del canvi que millori la seva perspectiva professional tant pel que fa a la comunicació amb el ciutadà, com a la imatge pública i l'eficiència en el seu conjunt de l'entitat municipal en la qual està integrat.

## **TEMA 1. GOVERNANÇA INTEL·LIGENT, INNOVACIÓ OBERTA I TECNOLOGIES SOCIALS EN UNES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES EN COL-LABORACIÓ AMB LA CIUTADANIA**

1. Introducció.
2. De l'Administració pública tradicional a la governança pública intel·ligent.
3. TIC i gestió pública. Què hi ha de nou?
4. Marc analític:
  - 4.1. Sobre la innovació i el canvi institucional.
  - 4.2. Innovació, canvi institucional i tecnologia.
    - 4.2.1. Exemples
      - 4.2.1.1. L'experiència de la Comunitat de Recursos Humans (CORH).
      - 4.2.1.2. L'experiència d' *InnoGent*
    - 4.2.2. Canvi institucional a la vista?
  - 4.3. Conclusions sobre les experiències citades.
  - 4.4. Conclusions generals. La nova atenció al públic i el canvi a l'Administració:
    - 4.4.1. Els nous reptes i desafiaments per a l'atenció al ciutadà.
    - 4.4.2. Tendències actuals de l'atenció al ciutadà:
      - 4.4.2.1. Model de gestió de personal.
      - 4.4.2.2. La planificació de recursos humans.
      - 4.4.2.3. Selecció de personal.
      - 4.4.2.4. Carrera administrativa.
      - 4.4.2.5. Retribucions.
      - 4.4.2.6. Formació.

## **TEMA 2. CROWDSOURCING I PLATAFORMES COL-LABORATIVES PER A UNA "ADMINISTRACIÓ DE LA CIUTADANIA". CAP A UN WIKIGOVERNMENT?**

1. Introducció.
2. Administració pública col·laborativa, gestió del coneixement i innovació oberta:
  - 2.1. L'evolució cap a una administració pública col·laborativa i innovadora.
  - 2.2. Cap a un model de producció col·laborativa: el *WikiGovernment*.
3. El desafiament del *WikiGovernment*: crowdsourcing i el format *wiki* en el marc de la innovació oberta:
  - 3.1. Per què les *wikis*? Concepte, avantatges i inconvenients en el sector públic.
  - 3.2. Tipologia d'usos del format col·laboratiu wiki en el sector públic.
4. Experiències *Wiki* pioneres:
  - 4.1. Diplopedia, la *wiki* dels foreign affairs americans.
  - 4.2. La GCpedia, la *wiki* col·laborativa del govern canadenc.
  - 4.3. *The Future of Melbourne*, un exemple de *crowdsourcing* en el sector públic.
  - 4.4. *WikiGobs* de *NovaGob*, la col·laboració oberta entre empleats públics.
5. Conclusions: el poder de la col·laboració, la col·laboració en el poder.

## TEMA 3. LA CAPACITACIÓ I LA FORMACIÓ DELS EMPLEATS PÚBLICS PER A L'ÚS DE XARXES SOCIALS I EINES DIGITALS EN L'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

1. Les xarxes socials en les administracions públiques.
2. Com s'incorporen les xarxes socials a les administracions públiques?:
  - 2.1. Xarxes socials *bottom-up*.
  - 2.2. Xarxes socials *top-down*.
  - 2.3. Els eixos de l'activitat pública en les xarxes socials.
  - 2.4. L'ús dels perfils socials.
3. El personal d'atenció al públic i les xarxes socials en les administracions públiques:
  - 3.1. El personal que gestiona les xarxes socials en les administracions públiques.
  - 3.2. Directius públics i comandaments davant les xarxes socials en les administracions públiques. Què s'espera d'ells?
  - 3.3. Personal públic 1.0 en administracions públiques que volen ser 2.0. La gestió del canvi en l'organització.
  - 3.4. Estratègies d'ús de les xarxes socials en les administracions públiques.
  - 3.5. Aspectes clau en la gestió de les tecnologies socials:
    - 1) Accés dels empleats públics.
    - 2) Gestió dels comptes.
    - 3) Ús acceptable.
    - 4) Comportament dels empleats públics.
    - 5) Continguts.
    - 6) Seguretat.
    - 7) Aspectes legals:
      - a. Quins aspectes s'han de respectar legalment.
      - b. Aspectes generals de la protecció de dades, privacitat i intimitat. Marc normatiu:
        - Xarxes socials i protecció de dades en les administracions públiques.
        - Deures i obligacions de les administracions públiques en matèria de protecció de dades en l'ús de xarxes socials.
    - 8) Comportament de la ciutadania.
  - 3.6. Conclusions finals.

## TEMA 4. LES XARXES SOCIALS COM A EINA D'INNOVACIÓ EN L'ADMINISTRACIÓ LOCAL (I). COSTOS I OPORTUNITATS DE LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA EN LES POLÍTIQUES LOCALS

1. Introducció.
2. Les xarxes socials en la política local.
3. *Twitter* en el repertori de xarxes socials de les administracions locals.
4. Com perceben els gestors de *Twitter* el seu paper als ajuntaments?
5. Conclusions. El *Community Manager* com a peça fonamental de la innovació 2.0 de l'entitat local:
  - 5.1. Introducció.
  - 5.2. Què és un CM, *Social Media Manager*, o "Responsable de comunitat".
  - 5.3. Quines qualitats ha de tenir un CM?
  - 5.4. Com gestionar les queixes i els incidents promoguts pels usuaris en la nostra xarxa social corporativa municipal.
  - 5.5. Tasques que ha de realitzar el CM per administrar amb eficiència el compte corporatiu municipal.
  - 5.6. Com millorar l'*engagement* a les xarxes socials municipals:
    - 5.6.1. Què s'entén per *engagement* a les xarxes socials?
    - 5.6.2. Com es pot mesurar l'*engagement* a les xarxes socials municipals?
    - 5.6.3. Claus generals per a millorar la qualitat de l'*engagement* a les xarxes socials municipals.
    - 5.6.4. Consells per a millorar l'*engagement* a *Twitter*.
    - 5.6.5. Consells per a millorar el *engagement* a *Facebook*.

## TEMA 5. LES XARXES SOCIALS COM A EINA D'INNOVACIÓ EN L'ADMINISTRACIÓ LOCAL (II). COM IMPLEMENTAR UN PLA SOCIAL MEDIA A LA NOSTRA ENTITAT LOCAL

1. Introducció.
2. Fase I. El brífling:
  - 2.1. Objectius.
  - 2.2. Públic objectiu.
  - 2.3. Antecedents.
  - 2.4. Situació actual (presència en xarxes socials).
3. Fase II. Presència en xarxes:
  - 3.1. Personal disponible.
  - 3.2. Planificació de contingut.
  - 3.3. Creació de canals.
4. Formació:
  - 4.1. Formació dels *community managers* o gestors de comptes.
  - 4.2. Formació de la corporació.
  - 4.3. Formació de tècnics i personal base.



**5.** Pilotatge inicial:

**5.1.** Inserció de primers continguts.

**5.2.** Seguiment i correcció.

**5.3.** Assessorament tècnic.

**6.** Estratègia de Social Media de l'ajuntament:

**6.1.** Guia de comunicació en xarxes socials o guia d'usos i estil.

**6.2.** Plans de continguts.

**6.3.** Coordinació.

**6.4.** Anàlisi de resultats.



### **Docent**

**Francisco Antonio Pollino Pedres.** És Llicenciat en Dret i funcionari de carrera de l'Administració General de l'Estat des de 1990. És, també, advocat col·legiat i procurador dels Tribunals (no exercent) i auditor mediambiental registrat, habilitat per l'Escola Castellana-Lleonesa d'Administració Pública com a formador en les àrees d'Igualtat, Legislació i Recursos Humans.

### **Destinatari**

El curs esta adreçat a tot el personal de les administracions públiques, i en especial al personal relacionat amb l'impuls iniciatives de transformació digital.

### **Durada**

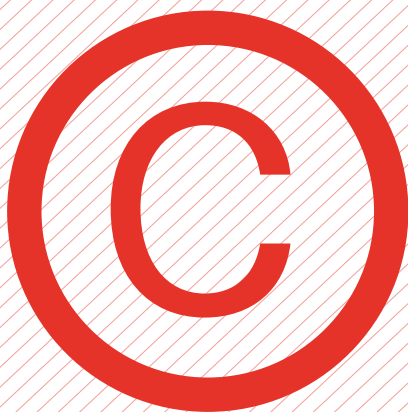
30 hores

### **Certificat**

Es lliurarà un certificat d'aprofitament a les persones que superin el curs.

### **Inscripcions**

El termini d'inscripció finalitza el dia **23 d'abril de 2019**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places, limitat. Per a la selecció de les inscripcions, es tindrà en compte la cobertura territorial (s'hi afavorirà la participació del màxim nombre possible d'ajuntaments), l'adequació al perfil del destinatari de l'acció formativa i l'ordre de recepció de les sol·licituds. Cal formalitzar la inscripció per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació de Municipis de Catalunya: [www.fmc.cat](http://www.fmc.cat).



### **Organitza:**

Federació de Municipis de Catalunya



FEDERACIÓ DE MUNICIPIS  
DE CATALUNYA

