

Sumario

PRESENTACIÓN

La Calidad: una apuesta por la mejora de los servicios. <i>Francisco DE LA TORRE PRADOS</i>	495
La apuesta continua de la Federación Española de Municipios y Provincias por la modernización de los gobiernos locales y la calidad de sus servicios. <i>Abel CABALLERO</i>	496
¿Repensando el presente, se transforma la Administración? <i>Manuel SERRANO CANÓN</i>	498
Resultados para hoy, impacto para el futuro. <i>Carmen MAYORAL PEÑA</i>	503

INNOVANDO EN LA GESTIÓN PÚBLICA

La Gestión pública local del horizonte 2030. <i>Fernando MONAR RUBIA</i>	508
Para una transformación innovadora de la Gestión Pública Local. <i>Fernando MONAR RUBIA</i>	517
¿Hay que repensar la Administración Local? <i>Víctor ALMONACID LAMELAS</i>	520
Optimización de recursos y mejora de la productividad. <i>Juan Lorenzo HERNÁNDEZ PÉREZ</i> .	524
Cómo avanzar en la optimización de los recursos económicos en las Administraciones Locales. <i>Tomás GARCÍA GÓMEZ</i>	533
El desarrollo de las personas en la Administración Pública. <i>José Antonio LATORRE GALICIA</i>	539
Liderazgo y Dirección Pública (Profesional). <i>Rodrigo MARTÍN CASTAÑO</i>	546

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Transformación Digital, «el final no está escrito». <i>Virginia MORENO BONILLA</i>	552
Análisis de una hoja de ruta de transformación digital. <i>Víctor SOLLA BÁRCENA</i>	557
La transformación digital en el sector público. <i>Mario ALGUACIL SANZ</i>	563

CALIDAD E INNOVACIÓN

¿Innovación puede ser ese instrumento disruptivo que genere transformación? <i>Máximo FRAILE ESCRICH</i>	572
La gestión de la calidad como punto de apoyo hacia la transformación local. <i>Bernabé PALACÍN SÁENZ</i>	575
La EFQM como modelo integral. <i>Manuela PIQUERAS CEA</i>	585
Norma UNE 66182 como instrumento para el cambio en la Administración Local. <i>Carmen MAYORAL PEÑA, Jorge SERRANO OLIVARES, Susana TORIJA HERRERO, Jaime TOVAR JOVER, Tania MARCOS PARAMIO</i>	596
El compromiso como elemento de valor en la gestión pública. <i>Begoña LÁZARO ÁLVAREZ y Joaquín RUIZ LÓPEZ</i>	602
Cartas de Servicio, ¿cómo abordarlas? <i>María José HIDALGO MORATAL</i>	606



La innovación en la Administración Pública, ¿realidad o utopía? <i>Manuel Francisco RODRÍGUEZ MASEDA</i>	612
¿Cómo fomentar la innovación y la creatividad en la Administración local? <i>Borja Colón DE CARVAJAL FIBLA</i>	617



ATENCIÓN A CIUDADANÍA

Hacia un nuevo Modelo de Atención Ciudadana. <i>Iñigo MARCOS SAGARZAZU</i>	621
¿En qué ha modificado la Ley 39/2015, de 1 de octubre, el procedimiento administrativo común? <i>Jonatan BAENA LUNDGREN</i>	633
Ideas para innovar y transformar la atención ciudadana desde la Ley 39/2015. <i>Fermín CERREZO PECO</i>	643



RELACIÓN ADMINISTRACIÓN-CIUDADANÍA

Perspectivas internacionales del Gobierno Abierto. <i>Juana LÓPEZ PAGÁN</i>	653
La transparencia ¿va superando la fase de inicio y se prepara para su madurez?. <i>Miguel FERNÁNDEZ GIL</i>	658
¿Es posible la evaluación del impacto en la Administración Local? ¿Y necesaria?. <i>Llorenç FERNÁNDEZ MATAMOROS</i>	663
El viaje de los gobiernos en busca de la participación ciudadana <i>Sergio JIMÉNEZ MEROÑO</i>	669



JORNADA DE ARCHIVO ELECTRÓNICO

Los Archivos del siglo XXI: Claves, Retos y Realidades. <i>María Isabel VILA GONZÁLEZ</i>	673
Transformación digital, sí o sí; documento, expediente y archivo electrónico. <i>Miguel Ángel AMUTIO GÓMEZ</i>	678
«Archive» y punto final. <i>Gerardo BUSTOS PRETEL</i>	684
La formación en archivística y la modernización de las Administraciones públicas. <i>Alfred MAURI MARTÍ</i>	692
Legislación, Archiveros y Administración Electrónica. <i>Rafael MARTÍNEZ RAMOS</i>	696

NORMAS MÍNIMAS PARA EL ENVÍO DE ORIGINALES

1. Los originales serán enviados a:

El Consultor de los Ayuntamientos
Departamento de Redacción
C/ Collado Mediano, 9
28231-Las Rozas (Madrid)

También podrán enviarse por correo electrónico a la siguiente dirección:

silvia.ballesteros@wolterskluwer.com

2. Requisitos:

- Los trabajos deberán ser inéditos.
- Irán precedidos de un sumario y un breve resumen de su contenido de 5 o 6 líneas. Se remarcarán en el

texto ideas o conceptos importantes para entresacar como destacados.

- La extensión del trabajo no excederá de 12 páginas (cuerpo de letra 12).
- Se facilitará soporte informático.
- Las citas legales o jurisprudenciales deberán hacerse con referencias oficiales o con referencias EL CONSULTOR o LA LEY.

3. Datos a facilitar por los autores:

- Título del trabajo.
- Nombre y apellidos.
- Cargo u ocupación.
- Teléfono de contacto (e-mail en su caso).