

EBOOK · RESUMEN
DONOSTIA · 29-30 OCT 2026

CONGRESO DE INNOVACIÓN PÚBLICA · XIII EDICIÓN

NovaGob 2026

Lo que la Administración pública vino a contar al Kursaal

Resumen de las ponencias más interesantes de la jornada del 29 de octubre: inteligencia artificial en la tramitación, planificación y rendición de cuentas, servicios centrados en las personas y atención ciudadana 24/7. Con los casos reales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, la Diputación Foral de Bizkaia, los Ayuntamientos de Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Lloret de Mar y Cornellà y el Gobierno de Aragón.

ANTES DE EMPEZAR

Innovar es romper el compás... y luego hacerlo funcionar

Durante dos días, más de mil profesionales públicos se dieron cita en Donostia para compartir lo que funciona —y lo que todavía cuesta— en la transformación de las administraciones.



El auditorio principal del Kursaal, durante la sesión de casos de uso.

En PKF Attest estuvimos allí con stand propio y con una sesión compartida con cuatro administraciones vascas. Este ebook recoge lo más valioso de la segunda parte de la mañana del 29 de octubre, la que vivimos en la sala principal del Kursaal: desde la inteligencia artificial aplicada a expedientes de la Política Agrícola Común hasta la gestión de fondos Next Generation de un ayuntamiento.

Hemos querido poner el foco donde creemos que está el verdadero aprendizaje: **en las propias administraciones públicas**, en cómo han ordenado su trabajo, qué problemas resolvieron y qué retos tienen por delante.

Las imágenes proceden de la grabación de la sesión y del vídeo del stand de PKF Attest en el congreso.

CONTENIDO

01	Qué es NovaGob y cómo fue la edición 2026	3
02	Experimentar para innovar: el espíritu de la jornada	6
03	Gobierno de Aragón: agentes de IA en la tramitación de la PAC	7
04	PKF Attest: gobernanza, control de gestión y rendición de cuentas	9
05	Diputación Foral de Gipuzkoa · Agenda de Cuidados 2030	11
06	Diputación Foral de Bizkaia · Plan Anual Normativo	13
07	Ayuntamiento de Bilbao · Cartas de servicio	15
08	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz · Next Generation y subvenciones	17
09	Automatizar para humanizar	20
10	Lloret de Mar y Cornellà: atención ciudadana 24/7 con IA generativa	22
11	Diez ideas para llevarse de NovaGob 2026	24

QUÉ ES NOVAGOB

El punto de encuentro de quienes hacen la innovación pública

NovaGob es una comunidad de profesionales del sector público impulsada por la Fundación NovaGob. Su congreso anual se ha consolidado como la gran cita de la innovación pública en España: un espacio "hecho por y para quienes implementan la innovación pública".

El congreso reúne cada año a personal técnico, responsables políticos, academia y empresas en torno a una idea sencilla: **la innovación pública no se predica, se practica**. Por eso su programa combina plenarios, paneles, sesiones de 30 minutos, retos en 10 minutos, demostraciones y espacios abiertos al debate.

La propuesta se resume en cinco verbos que aparecen en toda su comunicación: **conectar, aprender, inspirar, debatir y colaborar**. El objetivo es aprovechar los valores, la tecnología y las personas para desplegar todo el potencial de las organizaciones públicas.



Zona de acogida del congreso en el Palacio Kursaal.

Una cita itinerante

Desde su primera edición en 2014, el congreso recorre el país para acercarse a distintas realidades administrativas.

2014	2018	2019	2020-21	2022	2023	2024	2025	2026
La Laguna	Toledo	Sevilla	Online	Cádiz	Madrid	València	Barcelona	**Donostia**

¿Por qué importa a una administración?

Porque es el lugar donde se comparten **casos reales, con datos y con nombres propios**: qué se implantó, cuánto costó, qué falló y qué se aprendió. Un atajo para no empezar de cero.



El escenario de la sala principal, preparado para las sesiones de la mañana.

Donostia, capital de la innovación pública durante dos días

Los días 29 y 30 de octubre de 2026, el Palacio de Congresos Kursaal acogió la XIII edición del Congreso NovaGob, coorganizada con el Ayuntamiento de San Sebastián y la Diputación Foral de Gipuzkoa. Una edición bilingüe —*Berrikuntza Publikoaren Kongresua*— con seis salas funcionando en paralelo.

+1.000	+250	91	+160	16
personas inscritas	ponentes	sesiones	instituciones	comunidades autónomas

Cinco ejes para ordenar el debate

1. **Innovación pública para resolver retos complejos.** Laboratorios, experimentación y nuevas formas de abordar problemas que no caben en un solo departamento.
2. **Transformación digital e inteligencia artificial.** De la prueba de concepto a la implantación responsable.
3. **Hacia una administración fácil y personalizada.** Lenguaje claro, proactividad y servicios diseñados desde la persona.
4. **Confianza ciudadana como sello de buen gobierno.** Transparencia, evaluación y rendición de cuentas.
5. **De la gestión de recursos a la gestión de personas.** Talento, liderazgo y nuevas capacidades en el empleo público.



Sala principal del Kursaal durante la mañana del 29 de octubre.



El vestíbulo, punto de networking entre sesiones.

Formatos: plenarios, paneles, sesiones de 30 minutos, "Desafíos en 10 min", sesiones inspiradoras y espacios temáticos (Descubrimiento, Avances, Impulso, Abierta y Demo). **Próxima parada:** Málaga (FYCMA), 28 y 29 de octubre de 2027.

LA JORNADA QUE RESUMIMOS

29 de octubre, sala principal: de la IA a la rendición de cuentas

Tras la pausa del café, la sala principal encadenó cinco sesiones que dibujan bien el momento que viven las administraciones: tecnología madura, sí, pero puesta al servicio de la gestión y de las personas.

Bloque	Qué se contó	Administraciones protagonistas
IA en la tramitación	Agentes que clasifican, extraen y validan documentación con supervisión humana.	Gobierno de Aragón
Gobernanza y control	Cuatro casos de uso de planificación, evaluación y rendición de cuentas con mideNet.	DF Gipuzkoa · DF Bizkaia · Ayto. Bilbao · Ayto. Vitoria-Gasteiz
Diseño de servicios	Automatizar tareas repetitivas para liberar tiempo de atención a las personas.	Experiencias municipales
Atención ciudadana	Asistencia 24/7 con IA generativa por web, WhatsApp y centralita.	Ayto. Lloret de Mar · Ayto. Cornellà

SOFTWARE DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

mideNet

Planifica, mide y rinde cuentas con datos, en una sola plataforma.

Gobierno, control de gestión, evaluación y rendición de cuentas de planes, proyectos e indicadores para organizaciones públicas y privadas.

SaaS en Azure (EEE) · On-premise · No-code

PKF Attest

UNA SOLA PLATAFORMA

8 módulos. Toda tu estrategia, bajo control.



¿Qué te resuelve mideNet?

Estrategia y planificación
PAM, Agenda Urbana, CMI y contratos programa.

Sostenibilidad y ESG
Agenda 2030, CSRD, EINF y GRI.

Fondos Next Generation
PERTE, EDUSI y Planes de Sostenibilidad Turística.

Gestión y calidad
ISO 9001, 14001, 45001, EFQM, cartas de servicio, ANECA.

GRC y compliance
Compliance penal, canal de denuncias, SCIIF, RGPD/ENS, COSO.

Gestión de proyectos
Kanban, presupuesto, monitorización y evaluación.

+100	2-3	+15	+30
organizaciones	semanas de implantación	años de desarrollo	profesionales dedicados

Confían en mideNet: Gobierno Vasco · Generalitat Valenciana · Gobierno de Canarias · Xunta de Galicia · Ayuntamientos de Bilbao, A Coruña, San Sebastián y Vitoria · Diputación Foral de Bizkaia · Navantia · Aigües de Barcelona

Tu estrategia, medida. Tus resultados, demostrados.

Descubre mideNet en una demo con un experto de PKF Attest.

Pide tu demo →

www.pkf-attest.es

EL ESPÍRITU DE LA JORNADA

Probar, equivocarse y volver a intentarlo



"Romper el compás": la sesión se reanudó con una actuación de jazz improvisado sobre el escenario.

La organización retomó la mañana con una metáfora musical: durante décadas pensamos que innovar era planificar mejor, diseñar más y controlar más. Hoy sabemos que innovar se parece más al jazz.

Experimentar, equivocarse, volver a intentarlo. Ese es el valor de los **laboratorios de innovación pública**: ofrecen espacios seguros donde el error está permitido y donde las ideas pueden madurar antes de convertirse en servicio.

El hilo conductor de las sesiones posteriores fue precisamente ese tránsito: **de experimentar a implantar**. Todas las ponencias que resumimos compartían tres rasgos:

- **Problemas concretos**: volumen documental, planes dispersos en hojas de cálculo, centralitas saturadas.
- **Soluciones medibles**, con indicadores de antes y después.
- **Personas en el centro**: la tecnología asiste; las decisiones las toma el empleado público.

> **"Los laboratorios de innovación pública son tan importantes porque nos aportan espacios seguros en los que experimentar: ahí equivocarse está permitido."**
>
> Presentación de la sesión · Congreso NovaGob 2026



Tras la actuación musical, la sala principal retoma el programa.

CASO · GOBIERNO DE ARAGÓN

Agentes de IA en la tramitación: así se aplicó en la PAC

Un caso de éxito de 2026 desarrollado con el Gobierno de Aragón y sus servicios de tecnología (Aragonesa de Servicios Telemáticos) para agilizar la revisión documental de los expedientes de la Política Agrícola Común.

El problema: un cuello de botella documental

- Cada vez más **volumen documental** y más normativa que comprobar.
- Personal fatigado por tareas **repetitivas** que no aportan valor.
- Tramitación **más lenta y más costosa** para la administración y para el agricultor.

El principio: *human in the loop*

La IA **asiste, pero nunca decide**. La resolución final es siempre del funcionario, que revisa todo lo que propone el sistema. Además, cada paso deja traza: qué ha extraído, por qué marca un documento como incompleto y en qué fase está cada expediente. **La IA no es una caja negra.**

Antes de implantarlo se evaluó el riesgo bajo el marco de protección de datos y del Esquema Nacional de Seguridad, y se definieron medidas de anonimización y cifrado.



Del documento a la resolución: la IA interviene en clasificación, extracción y validación; el resto del flujo es humano.

Dónde entra la IA

1. **Clasificar** cada documento recibido: a qué expediente y trámite corresponde.
2. **Extraer** los campos necesarios, aunque sean escrituras de 120 páginas.
3. **Validar** contra reglas y registros: DNI, parcelas en Catastro, coherencia entre documentos del mismo expediente.



La sesión sobre agentes de IA en la tramitación, en la sala principal del Kursaal.

CASO · GOBIERNO DE ARAGÓN

Cómo funciona en la práctica

1. Una matriz documental como "fuente de la verdad"

El punto de partida es una matriz con los documentos, campos y validaciones de cada campaña. En Aragón se elaboró manualmente; si el boletín oficial recoge esa información de forma estructurada, la propia IA puede generarla y actualizarla. Cuando cambia la normativa, basta con subirla para que el sistema proponga nuevas validaciones, siempre revisadas por el gestor.

2. Grado de confianza y estados claros

Para cada campo se muestra el valor extraído y la confianza del modelo. Los documentos generados por ordenador alcanzaron prácticamente el máximo de confianza; los manuscritos se marcan como **"revisar"**. Cada documento queda **válido, incompleto, no válido o faltante**, con vista previa para ir directo al dato dudoso.

3. Roles y gobierno del sistema

Tres perfiles: **gestor** (revisión y asistente conversacional), **administrador** (equipos, provincias y oficinas) y **superadministrador** (prompts, umbrales de confianza, planificación de ejecuciones). Acceso integrado con la autenticación corporativa.

4. Coste bajo control

Se puede limitar el gasto anual o por campaña. Las ejecuciones en cola, en horas de baja demanda, reducen el coste hasta un **60%**; las urgentes se lanzan bajo demanda.



Ejemplo práctico (con datos de prueba): del documento a los datos verificados.

Qué se gana

- Revisiones que llevaban **horas o días, en minutos**.
- Más **precisión y consistencia** entre expedientes.
- **Liberación de talento** para atender a la ciudadanía.
- Un asistente que responde en lenguaje natural sobre el estado de cualquier expediente.

Próximo paso

El frontal se diseñó de forma transversal: tras Agricultura, se incorporará a un proyecto de **vivienda**. También puede integrarse con un botón dentro del gestor de expedientes ya existente.



Más de mil profesionales públicos inscritos en esta edición.



04 · LA SESIÓN DE PKF ATTEST

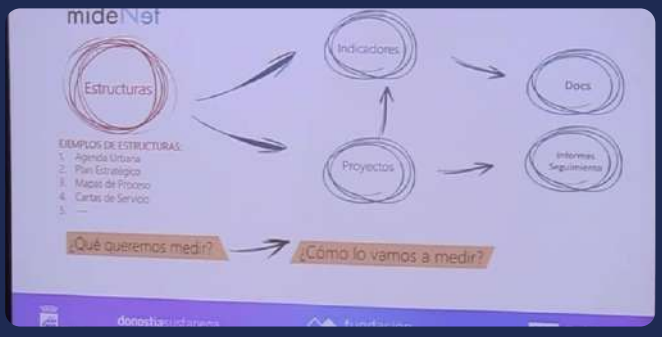
Gobernanza, control de gestión, evaluación y rendición de cuentas

Cuatro administraciones vascas mostraron, en primera persona, cómo gestionan sus instrumentos de planificación con mideNet. Presentó la sesión **Aitor Garmendia**, de PKF Attest, junto a **Jagoba Grajal**, product manager de la herramienta.

Fabricantes "por accidente". Hace 15 años, el Ayuntamiento de Bilbao pidió a PKF Attest una herramienta para desplegar su plan de legislatura. No existía nada en el mercado que encajara, y los consultores de gestión —que hasta entonces seguían los planes estratégicos en Excel— se sentaron mesa con mesa con los tecnólogos para crearla.

Una lógica deliberadamente simple. Tres elementos: las **estructuras** (lo que queremos medir: un plan de legislatura, una agenda urbana, un mapa de procesos, unas cartas de servicio, un plan de subvenciones…) y las dos formas de medirlas: **indicadores** y **proyectos**. Sobre ellos, documentos, información cualitativa e informes de seguimiento.

Lo que viene: un módulo de IA que responderá en lenguaje natural preguntas como *"¿cuántos indicadores tengo sin actualizar?"* o *"¿qué proyectos están desviados?"*.



"¿Qué queremos medir? ¿Cómo lo vamos a medir?": la esencia de mideNet.

Gipuzkoa
Oficina de proyectos (PMO) de la Agenda de Cuidados

Bizkaia
Plan Anual Normativo

Bilbao
Cartas de servicio certificadas

Vitoria-Gasteiz
Fondos Next Generation y subvenciones

1990	+1.000	+15	+100
nace PKF Attest en Bilbao	profesionales en 11 oficinas	años desarrollando mideNet	organizaciones lo utilizan

CUATRO ADMINISTRACIONES, UNA MISMA NECESIDAD

Del Excel disperso a una foto común

Instrumentos muy distintos —una agenda social a diez años, una planificación normativa, 35 cartas de servicio y 23 convocatorias de fondos europeos— compartían el mismo punto de partida: **información repartida en hojas de cálculo, versiones por correo y poca visión de conjunto**.

Xanti Moriones
Jefe de Servicio de Agenda, Innovación y Evaluación · DF Gipuzkoa

Diego Álvarez
Dirección General de Buen Gobierno, Atención Ciudadana y Servicios Digitales · DF Bizkaia

Carmen Martínez
Jefa de Negociado de Calidad, Dirección de Modernización · Ayto. Bilbao

Eva Mesanza
Jefa del Servicio de Proyectos, Dpto. de Promoción Económica · Ayto. Vitoria-Gasteiz



Xanti Moriones (DF Gipuzkoa) muestra en directo el monitor de la Agenda de Cuidados.

FORMACIÓN PARA EL SECTOR PÚBLICO

Equipos públicos preparados para la era de la IA

Diseñamos e impartimos la formación que tu Administración necesita: desde el diagnóstico de necesidades hasta la medición de resultados. A medida, práctica y aplicada al puesto desde el primer día.

PKF Attest

ÁREA DE FORMACIÓN

Soluciones para la Administración Pública

Expertos en formación que **transforma equipos**: práctica, aplicada al puesto y con resultados medibles.

DESTACADO

Itinerario de IA a la carta
24 módulos en 5 bloques: tú eliges qué, en qué orden y a qué ritmo.

A **Productividad con IA generativa** — ChatGPT, Claude, Copilot M365, agentes

B **Dirección y estrategia** — Priorización de casos y hoja de ruta

C **Datos y gobierno** — AI Act, RGPD, ISO/IEC 42001

D **Formación técnica** — ML, LLMs, RAG y agentes

E **Aprendizaje continuo** — Plataforma, píldoras y actualizaciones

Sello UE a la excelencia en IA · ISO 27001 y ENS certificados · +14 años implantando IA

Plan de formación integral — Necesidades, plan, gestión operativa y reporting.

Competencias digitales — Microsoft 365, Power BI, proyectos y metodologías ágiles.

Personas y liderazgo — Gestión del cambio, igualdad, clima y bienestar.

A medida · Modular · Práctica · Presencial · Aula virtual · E-learning · Blended

Tu equipo, listo para lo que viene.
Diseñemos juntos el plan de formación de tu organización.

Habla con nosotros →

www.pkf-attest.es

CASO · DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

Una agenda en lugar de un plan: monitorizar la transición del modelo de cuidados

Xanti Moriones
Jefe de Servicio de Agenda, Innovación y Evaluación · Departamento de Cuidados y Políticas Sociales

El Departamento de Cuidados y Políticas Sociales —más del 50% del presupuesto foral— se marcó un reto enorme: transitar de un modelo de cuidados clásico a otro centrado en la persona, la coordinación, la innovación y la evaluación.

Un plan estratégico al uso no era lo bastante **dinámico ni ágil** para una sociedad cuyas necesidades cambian continuamente. Por eso se dotaron de una **Agenda de Cuidados y Políticas Sociales con horizonte 2030**, a la vez herramienta de planificación, de evaluación y de mejora.

Una transición así no se hace de un día para otro, y necesitaba algo que fuese dando información suficiente de cómo avanzan los proyectos y los objetivos. Ese "algo" es la oficina de proyectos (PMO) que gestionan con mideNet desde hace cuatro o cinco años.



Monitorización 2026 de la Agenda de Cuidados y Políticas Sociales 2030.

Los cuatro objetivos del monitor

Impactar
Medir el efecto en la calidad de vida de las personas.

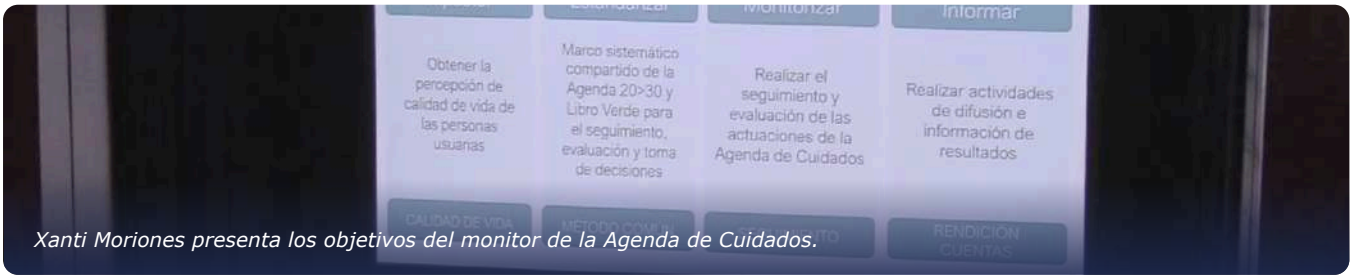
Estandarizar
Un método común para todos los proyectos.

Monitorizar
Seguimiento continuo de la ejecución.

Informar
Datos útiles para decidir y rendir cuentas.

Cómo se organiza el seguimiento

Qué se mide	Quién lo alimenta	Periodicidad
Grado de avance en la ejecución de cada proyecto	Responsable del proyecto	**Trimestral**
Indicadores de resultado y evaluación de resultados	Responsable del proyecto	**Anual**
Evidencias y encuestas cualitativas a responsables y personas usuarias	Equipo de evaluación	**Anual**
Ejecución presupuestaria vinculada a cada proyecto	Enlace con la cadena de gasto	En automatización



Xanti Moriones presenta los objetivos del monitor de la Agenda de Cuidados.

CASO · DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

52 proyectos, una sola foto

52	139	144	2030
proyectos en la Agenda	indicadores en seguimiento	tareas asignadas	horizonte, más allá de una legislatura

Estructuras a la medida de cada proyecto

La Agenda es el marco general, pero cada proyecto, según su envergadura presupuestaria y el número de agentes implicados, puede desplegarse como una **subestructura propia**: el monitor de mejora de los centros residenciales, los ecosistemas locales de cuidados, el Libro Verde…

Clasificar para entender el cambio

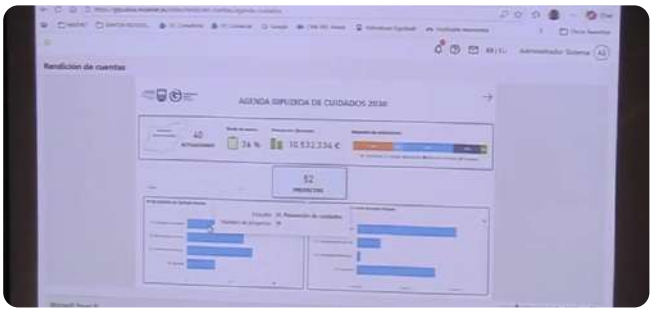
Los proyectos se parametrizan según los pilares del nuevo modelo —prevención, coordinación, innovación, personalización de la atención—. Así se sabe en cualquier momento **cuántos proyectos empujan cada pilar** y en qué estado están: iniciados, en nivel medio, avanzados o terminados.

Ejemplos que se mostraron en directo

- La Agencia de Evaluación, proyecto de la Agenda, ya **finalizado**.
- El despliegue de la red de aprendizaje, formación y transferencia, **en ejecución al 31%**.
- El programa de transformación digital del tercer sector, con **360.000 €** asociados.



Cuadro de mando: avance y presupuesto por objetivo de la Agenda.



Panel de rendición de cuentas con el grado de ejecución de cada actuación.

> **"Cuando tenemos que dar cuentas a la diputada general de cómo van las cosas en el departamento, mostramos esta foto. Y detrás de estos datos hay un trabajo de seguimiento muy importante."**
>
> Xanti Moriones · Diputación Foral de Gipuzkoa

Reto en marcha: automatizar por completo el enlace con la ejecución presupuestaria, para que el gasto real de cada proyecto se actualice sin intervención manual.

CASO · DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

El Plan Anual Normativo, de nueve departamentos a un único sistema

DA **Diego Álvarez**
Dirección General de Buen Gobierno, Atención Ciudadana y Servicios Digitales

La Dirección de Buen Gobierno gestiona cartas de servicio, lenguaje claro y lectura fácil, el portal de transparencia, el derecho de acceso, la participación y el portal de datos abiertos. Y también la planificación normativa.

El **Plan Anual Normativo** nace de la Ley 39/2015 como instrumento de buena regulación, transparencia y rendición de cuentas. En Bizkaia lo regula el **Decreto Foral 87/2021**: la Diputación aprueba cada año un plan y un informe anual de cumplimiento.

Para cada disposición se publica su nombre, rango, objetivos, plazos de aprobación y si requiere consulta pública previa o información pública, las vías por las que la ciudadanía puede participar.



mideNet como herramienta de gestión del Plan Anual Normativo de Bizkaia.

¿Por qué no en Excel?

Nueve departamentos, numerosas direcciones y servicios, mucha gente redactando disposiciones… "Iba a ser un lío juntarlo y, sobre todo, coordinarlo". La Diputación ya utilizaba mideNet para sus planes estratégicos y estaba integrada con todos los departamentos, así que decidieron **reutilizarla para el plan normativo**. Hoy gestiona además el Plan Foral de Igualdad de Mujeres y Hombres, el Plan Anual de Contratación y el Plan Estratégico de Subvenciones.

El ciclo anual de la planificación normativa

1 · Planificar
Cada departamento registra sus disposiciones con responsable y plazos, sobre una estructura orgánica replicable.

2 · Aprobar
La herramienta genera el plan, que aprueba el Consejo de Gobierno en diciembre y se publica en el Boletín.

3 · Comunicar
Se publica en la web de participación y en un documento maquetado en lenguaje claro.

4 · Evaluar
En febrero se evalúa el grado de cumplimiento y la participación recibida, y se rinde cuentas.



Diego Álvarez (Diputación Foral de Bizkaia) inicia su intervención.

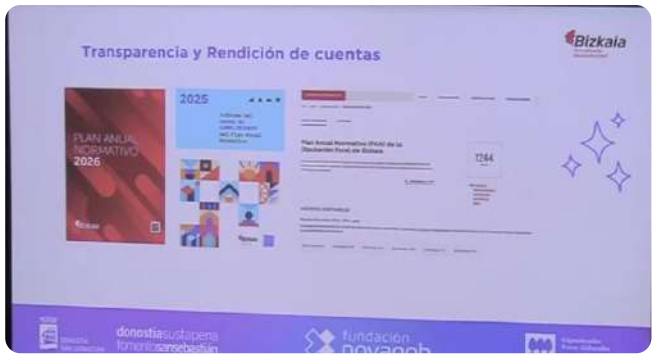
CASO · DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Transparencia que se reutiliza

Tener todos los datos en una herramienta no solo ordena el trabajo interno: permite que la información salga hacia fuera de forma automática y fiable.

Lo que se graba en mideNet se publica en la web de participación de la Diputación —solo las disposiciones que admiten participación—, y tanto el plan como su evaluación se editan cada año **en lenguaje claro**, para que sean comprensibles para cualquier persona.

Además, la información alimenta un **conjunto de datos en Open Data Bizkaia** con todas las disposiciones, año a año. Una de sus reutilizaciones es un panel en Power BI, construido por el propio equipo, que permite consultar por departamento y por año las disposiciones planificadas, aprobadas y evaluadas.



Transparencia y rendición de cuentas: el plan y su evaluación, publicados en lenguaje claro.

Beneficios obtenidos

Para la gestión

Información única en una herramienta, sin hojas de cálculo ni versiones cruzadas por correo. Seguimiento homogéneo y mejor coordinación.

Para los responsables

Visión global: se ve todo desde arriba y se navega por departamento para detectar a tiempo cualquier problema.

Para la transparencia

Datos más fiables porque están coordinados, publicación automática y reutilización libre por parte de la ciudadanía.

> **"Todo lo que sale de esa herramienta lo publicamos automáticamente. Cualquier persona puede coger esa información y comprobar qué se planifica, qué se evalúa y qué se aprueba."**
>
> Diego Álvarez · Diputación Foral de Bizkaia

Próximos retos

- **Cerrar el círculo**: integrar la planificación con el gestor de expedientes que tramita cada disposición, para seguirlas en línea paso a paso.
- **Analítica de datos** sobre la actividad normativa acumulada.

CASO · AYUNTAMIENTO DE BILBAO

35 cartas de servicio certificadas en un único entorno

Carmen Martínez
Jefa de Negociado de Calidad · Dirección de Modernización

Una carta de servicios es un conjunto de compromisos que la organización asume con la ciudadanía, basados en sus expectativas, y que debe medir, controlar, evaluar y publicar.



mideNet como herramienta de gestión en el Ayuntamiento de Bilbao.

Bilbao dispone de **35 cartas de servicio certificadas** por la norma **UNE 93200** y por la norma de lenguaje claro **ISO 24495**. Ambas imponen requisitos de gestión que había que cubrir con los sistemas existentes.

El Ayuntamiento venía de una herramienta colaborativa basada en equipos que necesitaba actualizarse. Tras analizar alternativas, mideNet fue la que mejor encajaba, y la migración resultó sencilla porque buena parte de su lógica ya la conocían: **Bilbao fue, hace 15 años, el germen de la herramienta**.

Qué necesitaban

Un **entorno único, integral, centralizado y bilingüe** para todas las cartas.

Una herramienta **colaborativa** con despliegue transversal y vertical entre áreas y empresas municipales.

Gestionar **compromisos e indicadores** de forma agrupada y en detalle.

Un sistema de **mejora continua** con acciones de mejora y correctivas.

Información **actualizada** y disponible en todo momento.

Facilitar la **rendición de cuentas** interna y externa, en lenguaje claro.



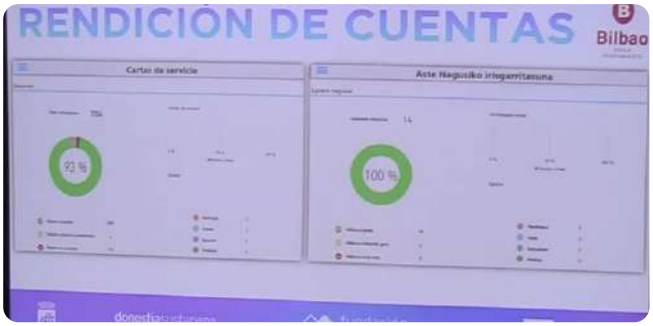
Carmen Martínez presenta el caso del Ayuntamiento de Bilbao.

CASO · AYUNTAMIENTO DE BILBAO

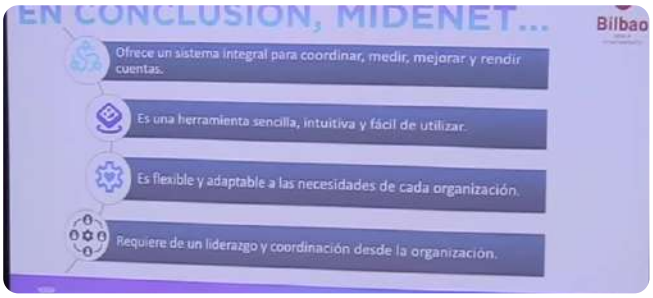
Una herramienta no gestiona sola: tres claves para sacarle partido

Lo que ya aporta en el día a día

- **Visión en cascada**: carta → servicios → compromisos → indicadores, con el nivel de cumplimiento agregado o desagregado.
- **Repositorio común** de documentación e informes de seguimiento.
- **Hallazgos**: control permanente de las acciones correctivas y de mejora de cada carta.
- **Equipos** con permisos de edición, lectura o administración, en castellano y euskera.
- **Avisos rápidos** a las personas responsables de indicadores o tareas pendientes.
- **Trazabilidad** de accesos y del nivel de uso de cada estructura.
- **Rendición de cuentas en tiempo real**, interna y en la propia web municipal.



Rendición de cuentas: cumplimiento de compromisos por carta.



Las conclusiones del Ayuntamiento de Bilbao.

1
Consolidar y descentralizar

Que no la use una sola persona o un área: extenderla a toda la organización, formar, explicar y recoger el feedback de las personas usuarias.

2
Garantizar datos fiables

Evitar que se convierta en un repositorio obsoleto: controlar la información cargada y depurar la documentación desfasada.

3
Devolver la información

No quedarse los datos: hacer que lleguen a los equipos internos y a la ciudadanía.

> **"Una herramienta por sí sola no facilita la gestión. Tiene que aportarte datos válidos y fiables, que sirvan para tomar buenas decisiones y para hacer una buena rendición de cuentas."**
>
> Carmen Martínez · Ayuntamiento de Bilbao



Rendición de cuentas de las cartas de servicio de Bilbao.

CASO · AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Next Generation: ordenar 41 millones para no devolver ni un euro

EM

Eva Mesanza, Jefa del Servicio de Proyectos · Dpto. de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo
con **Janire**, del mismo servicio, que mostró la herramienta en directo

Cuando llegaron los fondos Next Generation, cada departamento llevaba su propio Excel. El encargo al Servicio de Proyectos fue claro: coordinarlo todo, controlar las justificaciones y devolver el menor dinero posible.

23	15	10	201	41,9 M€
convocatorias	servicios implicados	departamentos	contratos	de presupuesto gestionado

Copiar lo que funciona

Antes de decidir, miraron alrededor: "lo que hay que hacer es copiar lo que se pueda copiar". Visitaron el **Ayuntamiento de Donostia**, que ya trabajaba con mideNet, vieron su operativa y decidieron construir su propio modelo.

Una estructura creada por quien conoce el ámbito

La flexibilidad de la herramienta exige que el diseño lo haga **el equipo que conoce el trabajo**. El suyo acordó un sistema de códigos para distinguir la información de cada convocatoria de la de cada contrato, la unidad mínima de seguimiento.

El objetivo no era solo el control financiero: cada ministerio pedía cosas distintas y realizaba sus propias auditorías, así que necesitaban **evidencias y trazabilidad** "para que no te pillen fuera de juego".



Punto de partida: la puesta en marcha de los fondos Next Generation en el Ayuntamiento.

Estructura en cascada

Next Generation → Convocatoria → Eje → Actuación → Contrato



Eva Mesanza presenta el caso del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

CASO · AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Del contrato al análisis global, y de los fondos europeos a la captación de subvenciones

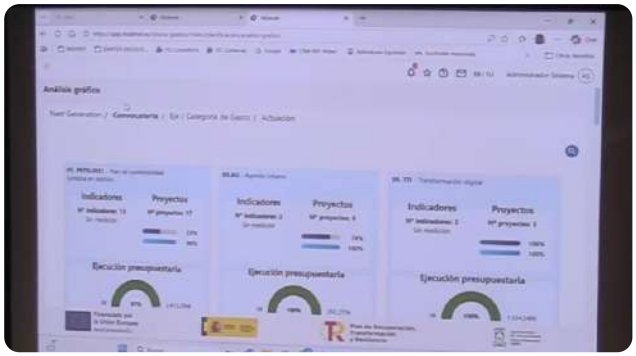
Un ejemplo: Plan de Sostenibilidad Turística en Destino

La convocatoria se despliega en cuatro ejes — transición verde y sostenible, eficiencia energética, transición digital y competitividad—. Dentro de un eje aparece, por ejemplo, la actuación del Jardín Botánico de Olarizu, y de ella cuelgan todos sus contratos.

Cada contrato registra su referencia administrativa, fechas de inicio y fin, y un estado definido por el propio equipo:

Planificado	**Iniciado** expediente publicado	**En ejecución**	**Finalizado** totalmente pagado

Junto a cada contrato, el **enlace al perfil del contratante** y la documentación que cualquier ministerio puede pedir en una auditoría. A nivel de convocatoria se guardan bases, resoluciones provisional y definitiva y modificaciones, e incluso un **dosier de comunicación** con todas las notas de prensa.



Análisis gráfico por convocatoria, eje o actuación: ejecución y presupuesto.

> **"Ha sido un antes y un después. Antes era Excel, la locura; ahora está todo juntito en el mismo sitio, codificado y trabajado de la misma manera."**
>
> Eva Mesanza · Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

El siguiente paso: buscar financiación

La misión de siempre del servicio es conseguir financiación externa para los proyectos municipales. Con lo aprendido, adaptaron mideNet a la **gestión de las subvenciones que solicita el propio Ayuntamiento**.

- Identificar convocatorias a las que el Ayuntamiento puede optar.
- Invitar a los departamentos a presentar proyectos y ayudarles a prepararlos.
- Registrar a cuáles se presenta, cuáles se conceden y qué importe se obtiene.
- Guardar memorias y evidencias de todo lo presentado.

La experiencia se ha extendido a otros departamentos del Ayuntamiento, que ya gestionan con su propia estructura sus planes estratégicos.



Análisis gráfico de los fondos Next Generation, mostrado en directo.

Planificar, medir y rendir cuentas: lecciones compartidas

	DF Gipuzkoa	DF Bizkaia	Ayto. Bilbao	Ayto. Vitoria-Gasteiz
Qué gestionan	Agenda de Cuidados 2030 (PMO)	Plan Anual Normativo y otros planes	35 cartas de servicio certificadas	Fondos Next Generation y subvenciones
Punto de partida	Un plan estratégico poco ágil	Riesgo de "mil Excel" entre 9 departamentos	Herramienta colaborativa a renovar	Un Excel por departamento
Unidad de seguimiento	Proyecto y actuación	Disposición normativa	Compromiso e indicador	Contrato
Valor clave	Una foto común para decidir	Publicación y datos abiertos automáticos	Mejora continua y lenguaje claro	Trazabilidad ante auditorías
Próximo reto	Automatizar la ejecución presupuestaria	Integrar con la tramitación	Extender el uso a toda la organización	Captación de subvenciones



Los cuatro casos de uso, presentados en la sala principal del Kursaal.

Cinco aprendizajes transferibles

1. **Empezar por una necesidad real** —una auditoría, una norma, una legislatura— y no por la herramienta.
2. **Diseñar la estructura con quien conoce el trabajo**, con códigos y estados comunes.
3. **Reutilizar**: una vez implantada, la misma lógica sirve para más planes.
4. **Cuidar el dato**: un repositorio desactualizado no ayuda a decidir.
5. **Abrir la información** a la dirección, a los equipos y a la ciudadanía.



La sesión de casos de uso de gobernanza, control de gestión y rendición de cuentas.

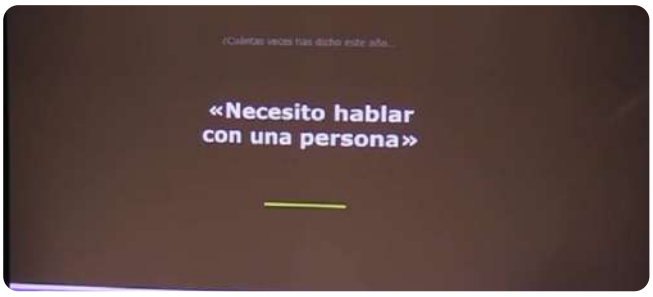
DISEÑO DE SERVICIOS

Automatizar para humanizar

"¿Cuántas veces has dicho este año: *necesito hablar con una persona*?". Con esa pregunta arrancó una sesión sobre cómo usar la tecnología para acercar la administración, no para alejarla.

La gran paradoja

Nunca estuvimos tan conectados y nunca estuvimos tan separados. Y con la administración la relación es especial: la ciudadanía no acude por gusto, sino **por obligación o por necesidad**. Más canales no siempre significan más conversación.



"Necesito hablar con una persona": el punto de partida.

Cada salto tecnológico, la misma lección

Primero ganaba quien tenía más personal; luego, la mejor maquinaria; después, los primeros en usar ordenadores, correo o sede electrónica. Cuando una tecnología se democratiza, **la diferencia vuelve a estar en las personas**. Automatizar sirve para que quien tiene capacidad de aportar no dedique su tiempo a tareas que una máquina puede hacer.



Más canales no siempre significan más conversación.

El objetivo no es tramitar

Registrar, firmar y tramitar son pasos. El objetivo de cualquier administración es **resolver problemas públicos**.

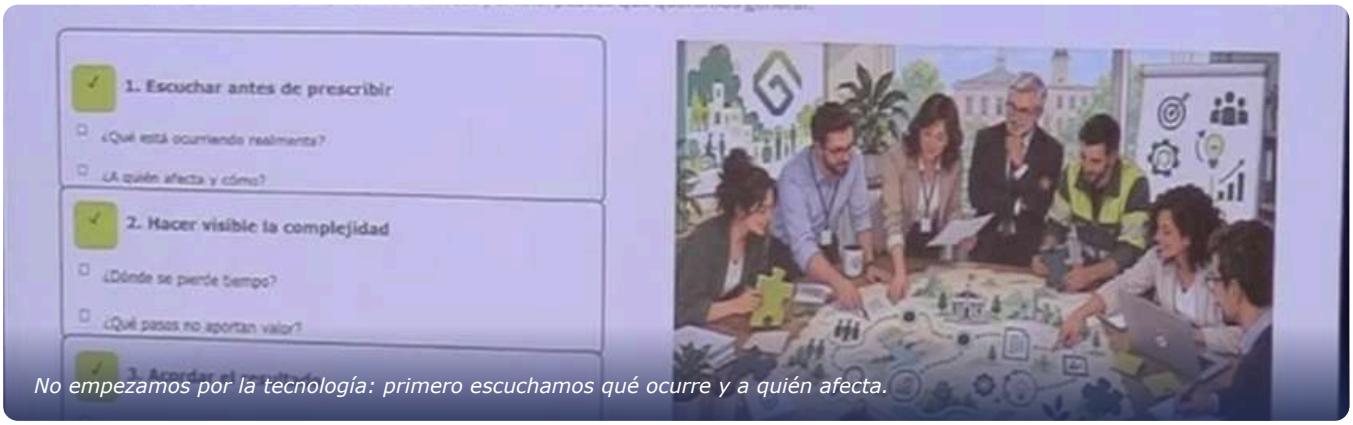
Antes de automatizar, los deberes

Datos limpios
Si la base de datos está sucia, cualquier tecnología devuelve suciedad.

Alfabetización
Formar al personal antes de desplegar IA.

Supervisión
Controlar sesgos y supervisar como exige la regulación europea de IA.

Seguridad desde el diseño
Dónde están los datos, RGPD y Esquema Nacional de Seguridad.



No empezamos por la tecnología: primero escuchamos qué ocurre y a quién afecta.

DISEÑO DE SERVICIOS

El "café para todos" ya no sirve: método y perfiles

Cada administración tiene sus propios interlocutores: para una diputación son los ayuntamientos; para un ayuntamiento, la ciudadanía. Diseñar para un "cliente tipo" vuelve a poner la tecnología en el centro. La propuesta es aplicar **design thinking, service design y legal design**, convertidos en preguntas sencillas:

- ¿Qué necesitan las personas?
- ¿Funciona el servicio completo, del registro al archivo?
- ¿Se entiende y se puede utilizar? ¿Es comprensible el derecho?
- ¿Qué pasos no aportan valor? ¿Dónde se pierde el tiempo?

Y aplicar la ley de Pareto: con el 20% del esfuerzo se resuelve el 80% de los casos; el resto, a los procesos conflictivos y a las personas que necesitan más apoyo.



"Mapa del tesoro": preguntas para diseñar un nuevo servicio.

Seis perfiles de la transformación pública

Diseñador de servicios
Investiga las necesidades de las personas.

Arquitecto jurídico
Convierte el derecho en soluciones aplicables y con garantías.

Simplificador de procesos
Pregunta "¿para qué hacemos esto?" y elimina lo innecesario.

Estratega de políticas públicas
Conecta decisiones con resultados medibles.

Impulsor de tecnología responsable
Seguridad, protección de datos e independencia del proveedor.

Catalizador del cambio
Difunde dentro y fuera. Sin aceptación, no hay cambio.

Un ejemplo: asociaciones y certificado digital

En un ayuntamiento catalán, muchas asociaciones se jugaban sus subvenciones al tener que relacionarse electrónicamente. La solución no fue tecnológica: cuatro sábados de sesiones abiertas por videoconferencia para explicar **por qué** y **cómo** obtener el certificado de la entidad. Explicado así, la gente lo entendió de otra manera.

> **"No hay excelencia sin evolución, no hay evolución sin cambio y no hay cambio sin aceptación."**

CASOS · AYTO. DE LLORET DE MAR Y AYTO. DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT

Atención ciudadana al primer intento, 24 horas al día

J **Jordi**
Jefe de Administración Digital e Innovación y Mejora Continua · Lloret de Mar

ÓT **Óscar Toledano**
Jefe del Área de Gestión Informática · Cornellà de Llobregat

La ciudadanía tiene dificultades para tramitar: no entiende nuestro vocabulario, ni nuestras sedes electrónicas, y no todos los trámites son igual de sencillos. La atención humana tiene límites de horario y de coste. ¿Cómo ofrecer ayuda de calidad las 24 horas?

Lloret de Mar · 43.000 habitantes

El análisis de datos de la sede electrónica reveló que, fuera del horario de atención telefónica, muchas personas **no terminaban sus trámites**. Se implantó un asistente de IA generativa para cubrir desde las 20:00 h hasta la mañana siguiente y los fines de semana.

Las estadísticas mejoraron: la gente encontraba antes el trámite correcto y aportaba la documentación más rápido. La sorpresa: **en horario laboral el asistente se convirtió en el canal principal**. Y un efecto colateral muy positivo: obligó al Ayuntamiento a revisar y publicar la información correcta, lo que mejoró la calidad global.

Cornellà de Llobregat · 92.000 habitantes

La sede no era especialmente amigable, y la ordenación de toda la información de trámites para el servicio telefónico sentó la base para dar el siguiente paso. La apuesta inicial fue WhatsApp; después se añadió el chat web, que hoy concentra en torno al **60% de las consultas** porque la persona pregunta justo cuando está en la sede.

En una ciudad con mucha población migrante, poder atender en **49 idiomas** y en un lenguaje claro, lejos de la jerga jurídica, marca la diferencia.



Sede electrónica municipal con el asistente integrado en la web y en WhatsApp.



Lloret de Mar y Cornellà de Llobregat comparten su experiencia en la sala principal.

CASOS · AYTO. DE LLORET DE MAR Y AYTO. DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT

De la centralita saturada a la conversación inmediata

24/7	+33.000	49	50%
sin límite de horario ni de interacciones simultáneas	asistencias efectivas del servicio en sus dos primeros años	idiomas disponibles	de las llamadas al Ayuntamiento son sobre trámites

Lloret: desviar llamadas al asistente

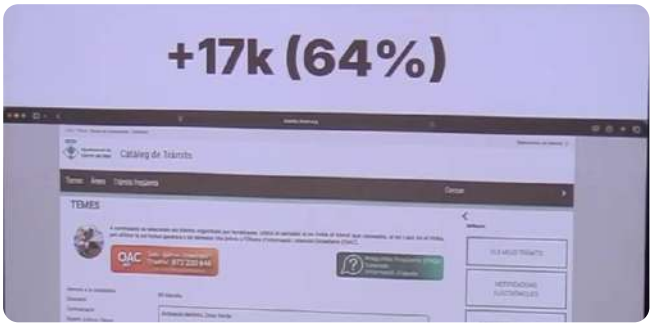
La centralita no daba abasto. Desde hace pocos días, al llamar se ofrece una opción: si es para un trámite, pulsar una tecla y **recibir al instante en el móvil una conversación de WhatsApp** con el asistente. La llamada sale de la cola y queda atendida. En la primera semana ya se derivaban unas diez llamadas diarias.

Cornellà: campañas concretas

Para la tasa de residuos —cuántas veces usar el contenedor para obtener la bonificación—, preinscripciones de escuelas infantiles o escuela de música, los carteles y la web invitan a **"preguntarle al asistente"**, con ejemplos prácticos. Resultado: muchas menos llamadas al Ayuntamiento.

No resta canales, suma público

Cuando apareció el asistente, **el canal telefónico no bajó**: la IA cubre a un público que no usaba los demás canales.



Actividad del asistente en una sede municipal real.

Claves de la implantación

- **Entrenado para cada municipio**: solo responde sobre su sede y sus trámites.
- **Asiste, no solo informa**: acompaña hasta completar el trámite.
- **Es un servicio, no solo tecnología**: un equipo humano audita y corrige en horas.
- **Sabe cuándo derivar** a una persona los casos complejos.
- **"El dato mata el relato"**: panel con consultas, horas y trámites que más fallan.

> **"La gente que llama al Ayuntamiento lo hace, la mitad de las veces, por trámites. Si ese trámite es electrónico, ¿para qué interrumpir a nadie, si puede resolverse sin horario?"**
>
> Idea central de la sesión sobre asistencia ciudadana



Networking en el vestíbulo del Kursaal entre sesiones.

PARA LLEVARSE A LA OFICINA

Diez ideas de NovaGob 2026

1. **La IA asiste, la persona decide.** El modelo *human in the loop* es la condición para implantar IA en procedimientos administrativos.
2. **Sin trazabilidad no hay confianza.** Cada propuesta de la IA debe poder explicarse y auditarse.
3. **El dato limpio va primero.** Matrices documentales, información de trámites y bases de datos ordenadas antes que cualquier algoritmo.
4. **Controlar el coste es posible:** topes de gasto y ejecuciones en horas valle.
5. **Una foto común vale más que mil Excel.** Planificación, seguimiento y evaluación en un único entorno.
6. **Las estructuras las diseña quien conoce el trabajo,** con códigos y estados compartidos.
7. **Rendir cuentas en lenguaje claro** y con datos abiertos reutilizables multiplica la transparencia.
8. **Copiar lo que funciona** entre administraciones es una estrategia legítima y eficaz.
9. **Automatizar para humanizar:** liberar tiempo de tareas repetitivas para dedicarlo a las personas.
10. **Ningún cambio sin aceptación:** formación, comunicación y liderazgo son la mitad del proyecto.



Stand de PKF Attest y mideNet en el Kursaal.



Demostraciones de mideNet durante el congreso.

Nos vemos en NovaGob 2027

Málaga · FYCMA · 28 y 29 de octubre de 2027

PRÓXIMA EDICIÓN



Hasta la próxima edición: Málaga 2027.



PKF ATTEST · SECTOR PÚBLICO

¿Quieres llevar estas ideas a tu organización?

Acompañamos a administraciones públicas en planificación estratégica, control de gestión, evaluación y rendición de cuentas, transformación digital, inteligencia artificial responsable y formación de equipos públicos.

mideNet
Planifica, mide y rinde cuentas en una sola plataforma.

Formación AAPP
Equipos públicos preparados para la era de la IA.

Consultoría de gestión
Estrategia, procesos, calidad y evaluación.

Tecnología e IA
Implantación segura, conforme al ENS y al RGPD.

Pide tu demo de mideNet →

www.pkf-attest.es

PKF Attest