





VIII Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga- FEMP

AVANCE DEL PROGRAMA DE LAS OCTAVAS JORNADAS DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL (VIII JOMCAL)

“EL MOMENTO DEL COMPROMISO COMPARTIDO, DE LA INNOVACIÓN COLABORATIVA”

Motivo: cada dos años el Ayuntamiento de Málaga y la Federación Española de Municipios y Provincias vienen organizando las Jornadas de Modernización y Calidad; en esta edición las VIII JOMCAL se desarrollarán a finales del mes de octubre.

Un esfuerzo organizativo impulsado por la demanda que, en el ámbito de nuestras administraciones locales pero también a otros niveles, se nos transmite como punto de encuentro bianual, como cita esperada de quienes creen en el sector público, como espacio de intercambio de experiencias, conocimientos y reflexiones sobre el futuro de nuestras instituciones.

Lema: esta VIII edición se estructura en torno al lema “EL MOMENTO DEL COMPROMISO COMPARTIDO, DE LA INNOVACIÓN COLABORATIVA”; tras estos años de limitación de recursos, de situaciones y retos de cambio profundos, es el momento de acelerar la recuperación de nuestras instituciones, de materializar en retorno de mejoras a nuestra sociedad muchos de los esfuerzos y cambios que se han producido. Dada la necesidad urgente que la ciudadanía tiene de unas administraciones líderes en el progreso y desarrollo social, favorecedoras de las mayores expectativas de calidad de vida y de ayuda a solventar las situaciones de dificultad, este objetivo hay que abordarlo desde dos premisas ineludibles:

- Desde el mayor nivel de compromiso de todos los niveles de la organización, hoy más que nunca se precisa del esfuerzo conjunto y sinérgico, de una visión y misión compartidas, de objetivos comunes entre departamentos, entre administraciones, incluso con los proveedores y colectivos, que son necesarios para poder abordar con éxito los compromisos con la ciudadanía. La colaboración, la cooperación, la coordinación,...son la única forma de avanzar hacia los retos organizativos de forma eficiente, en tiempo y costes.
- Desde la innovación colaborativa, los nuevos escenarios requieren una nueva administración que hemos de construir entre todos. Muchas voces hablan ya de integración de actuaciones, de búsqueda conjunta de nuevas formas organizativas y de gestión, de innovar conjuntamente, de compartir experiencias,... parece obvio que entre muchos se abordan mejor los retos que de forma aislada.



VIII Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga- FEMP

Objetivos:

- Posibilitar espacios de reflexión y debate sobre el futuro de nuestras administraciones.
- Profundizar en fórmulas de compromiso de nuestras administraciones con sus usuarios, ciudadanía y la propia sociedad.
- Impulsar las estrategias de innovación como instrumento de progreso, fomentando redes de innovación entre administraciones.
- Potenciar el intercambio de buenas prácticas y formatos de colaboración entre administraciones.
- Favorecer encuentros y relaciones de interés.

Dirigidas a: responsables electos, habilitados, directivos, mandos y personal técnico o de base, bien sean de la propia administración local, de otras administraciones o entidades, así como del ámbito de la consultoría, la certificación o las TIC. En las Jornadas tienen cabida tanto quienes sean expertos o posean experiencia en estas aplicaciones, como quienes inician el camino del cambio en su organización.

Organizan: Ayuntamiento de Málaga y Federación Española de Municipios y Provincias.

Fecha: días 27 y 28 de octubre de 2014.

Lugar: Palacio de Ferias y Congresos de Málaga.

Colaboran: AEVAL.

Otras entidades públicas colaboradoras: las entidades que deseen ser colaboradores de las Jornadas podrán manifestar su interés al coordinador de las Jornadas, según las formas de colaboración prescritas.

Patrocinadores: aquellas entidades privadas o públicas que deseen patrocinar las jornadas podrán comunicarlo al coordinador, según las normas y derechos por el patrocinio establecidas.

Programa: las jornadas se estructurarán entorno a las siguientes actividades:

- **Actividades plenarios:** una conferencia, dos sesiones de debate sobre estrategias de futuro y la presentación de recursos novedosos (guías, asociaciones,...)



VIII Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga- FEMP

- **Talleres de análisis alternativos:** 4 talleres de análisis de 4 ámbitos de la gestión y prestación local que versarán sobre:
 - Contenido:
 - Taller 1: Innovando en la gestión pública local (GPL), repensando la organización municipal.
 - Taller 2: La orientación a usuario, el compromiso con los ciudadanos.
 - Taller 3: Hacia una administración inteligente y relacional.
 - Taller 4: La innovación y mejora de los procesos, las personas protagonistas del cambio.
 - Constará cada uno de ellos de:
 - **Una introducción:** o planteamiento del estado de arte, a cargo del coordinador de cada sesión (podrá contar con algún experto).
 - **Una sesión de análisis:** con expertos en el ámbito y apoyados en grupos de trabajo con los asistentes, se analizarán puntos fuertes y débiles en el despliegue actual, y se detectarán áreas de mejora.
 - **Sesiones interactivas y/o de BBPP:** en cada una de las 4 sesiones de análisis se celebrarán exposiciones de BBPP, se formalizarán ideas innovadoras (formato pechakucha) y/o se celebrarán sesiones interactivas de debate, dinámica de grupos,...
 - **Sesiones de análisis de estrategias de futuro:** en paneles de expertos y/o sesiones de trabajo en grupo se analizarán líneas de avance en cada ámbito hacia un futuro mediano.
 - **Debate abierto con los asistentes y conclusiones:** cada una de estas 4 sesiones finalizará con un debate abierto de conclusiones.

Participación en el programa: estas VIII JOMCAL pretenden:

- Intercambio de inquietudes, enfoques, proyectos, buenas prácticas, ideas innovadoras,... que contribuyan a repensar nuestras organizaciones y favorecer su desarrollo.
- Dar cabida tanto a participantes y experiencias ya consolidados como a nuevas aportaciones y enfoques de futuro.

Las entidades o personas que deseen participar exponiendo sus experiencias, en alguno de los formatos descritos (buenas prácticas o innovación), deberán comunicar su interés, en modelo adjunto, al coordinador de las jornadas antes del 10 de septiembre de 2014. Los costes de participación correrán a cargo de los intervinientes.

El comité organizador valorará las solicitudes proponiendo a la organización:

- Las experiencias que conformarán las sesiones de buenas prácticas y las que se presentará como experiencias innovadoras.



VIII Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga- FEMP

- Las experiencias de interés que no sean seleccionadas en la situación anterior se incluirán en la documentación final. Podrán establecerse premios a las mejores prácticas y/o ideas innovadoras.

Sugerencias al programa: es interés de los organizadores de las jornadas (desde la orientación al cliente que debe presidir cualquier actividad de calidad) configurar un programa donde se contemplen las necesidades y requerimientos de quienes van a ser los destinatarios de las jornadas. Es por ello que, antes del 1 de agosto, se podrán trasladar cuantas sugerencias o propuestas al programa se deseen realizar, sobre contenido de las diversas sesiones (de debate, de buenas prácticas y de innovación) que se hacen en este avance de programa a modo de orientación. Los organizadores analizarán la viabilidad de esas aportaciones y se procurará dar cabida en el programa definitivo (que se dará a conocer en el mes de septiembre).

Participación en Grupos de Innovación del día 27: como puede desprenderse del Plan de Innovación del Ayuntamiento de Málaga (www-malaga.eu/calidadymodernización proyectos), este contempla la colaboración de otros ayuntamientos en los Grupos de Innovación, así se viene desarrollando en alguno de ellos. Los asistentes interesados en estos grupos pueden solicitar su asistencia al desarrollo de estas sesiones de trabajo, que se celebrarán el lunes 27 de 8,30 a 10,30 horas.

Expositores: se habilitarán espacios expositores para empresas de consultoría del sector o entidades (locales, autonómicas,...) que quieran dar a conocer sus experiencias, quienes deberán comunicar su interés al coordinador. En su momento se desarrollarán formas de colaboración. Las empresas interesadas en patrocinio deben dirigirse al coordinador.

Espacios informativos: se habilitarán “espacios demo” para instituciones-empresas que quieran facilitar productos o proyectos.

Espacio de material divulgativo: la organización facilitará un espacio gratuito a disposición de las entidades interesadas en distribuir material divulgativo de sus experiencias (cartas de servicio, memorias, planes, revistas, folletos,...). Las entidades deberán comunicarlo al coordinador y remitir el material a la sede de las mismas.

Coordinación: para cualquier solicitud, propuesta, sugerencia, comunicación o consulta dirigirse a serviciodecalidad@malaga.eu o tf. 951 928887 (Manuel Serrano).

Secretaría: pueden también dirigirse a cgonzalez@malaga.eu por tf. 951928866 (Carmen González).



VIII Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga- FEMP

AVANCE DE PROGRAMA

Día 27 de octubre	
8,30-10,30 h.	Reunión de Grupos de Innovación (ver relación).
9,30-10,30 h.	Recepción y entrega de documentación a las Jornadas.
10,30-11 h.	Acto inaugural.
11-11,45 h.	Conferencia: ¿Hacia un nuevo marco local?
11,45-12,15 h.	Pausa café.
	4 Talleres alternativos
12,15-13 h.	Introducción: en cada sesión el coordinador y expertos presentaran el estado del arte en cada ámbito de análisis.
13-14,30 h.	Análisis situacional: análisis en grupos de trabajo sobre puntos fuertes y débiles en el despliegue actual, detección de áreas de mejora.
14,30-16,30 h.	Comida.
16,30-18,30 h.	Sesiones interactivas y/o de BBPP en cada una de las 4 sesiones de análisis.
18,30 h.	Fin de la sesión
Día 28 de octubre	
9-10,15 h.	Sesiones de análisis de estrategias de futuro.
10,15-11 h.	Sesiones de debate abierto con los asistentes y conclusiones.
11-11,30 h.	Café.
	Sesión plenaria
11-12,00 h.	Sesión de debate: ¿Es el momento de superar la “situación de crisis”?
12-13 h.	Sesión de debate: instrumentos para salir de la crisis; ¿calidad, innovación, transparencia,... pueden facilitar y liderar el cambio?
13,00-13,45 h.	Presentación: El compromiso en la administración local, despliegue de la Carta de Compromisos y su metodología de evaluación. (Comisión de PCMC de la FEMP).
13,45-14,00 h.	Clausura.

DURANTE LAS JOMCAL SE CELEBRARÁN DIVERSAS COMISIONES Y REUNIONES SOLICITADAS PREVIAMENTE.



VIII Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga- FEMP

4 SESIONES DE ANÁLISIS SIMULTÁNEAS				
TALLERES	1. Innovando en la gestión pública, repensando la organizac.	2. Orientación a usuario, el compromiso con los ciudadanos	3. Hacia una admón. inteligente. ¿Nuevo modelo de e-admón.?	4. Innovación y mejora en procesos. Las personas y el cambio
Lugar	Sala A	Sala B	Sala C	Sala D
Día 27 de octubre				
12,15 h. El estado del arte	Situación de la GPL. Presentación de experto.	Situación de la orientación y compromiso con la ciudadanía. Presentación de experto.	El estado de la e-admón local. Presentación de experto.	El cambio y la mejora en las AALL hoy. Presentación de experto.
12,30: Debate con expert. AAPP	¿Hay un modelo de GPL? (Se puede pedir participación)	¿Cómo estamos abordando la orientación a usuario? (Se puede pedir participación)	¿Cuánto de inteligentes son las AALL? (Se puede pedir participación)	¿Hay un proceso de cambio y mejora real en las AALL? (Se puede pedir participación)
13 h. Anál. Situacional	¿La GPL es económicamente sostenible?	¿Qué se ha hecho bien y en qué mejorar en la atención a usuario?	¿Qué se ha hecho bien y qué no en la e-administración?	¿De qué sirve calidad, excelencia,...?, ¿hay un estancamiento?
13,45 h. Aspectos claves	¿Se afronta la crisis repensando e innovando?	¿Se innova hacia un nuevo marco de relación con ciudadano?	¿Qué aporta Smart city hacia unas ciudades más inteligentes	¿Los modelos integrales, RSC,... están siendo una oportunidad?
14 h. Reflexión de grupo	¿El marco de relaciones laborales en la actual situación?	¿La transparencia y el buen gobierno nos están ayudando a mejorar?	¿e-Admón. nos ayuda a innovar hacia una admón. inteligente?	¿Hay implicación de las personas en los procesos de cambio?
14,30 h. Comida				
16,30-18-30 h. Sesiones interactivas	World café: “repensando la organización y gestión pública municipal”	4 BBPP de atención ciudadana, compromiso y comunicación y 8 pechakucha. (Periodo para presentar propuestas hasta 10-IX)	4 BBPP de e-admón. y Smart city y 8 pechakucha. (Periodo para presentar propuestas hasta 10-IX)	BBPP sobre proyectos de cambio y mejora de procesos y 8 pechakucha. (Periodo para presentar propuestas hasta 10-IX)
Día 28 de octubre				
9,30-10,30 h. Debate strat. futu.	Repensando las AALL; hacia un modelo de GPL de impacto a ciudadanía.	La atención ciudadana del futuro mediato, hacia una admón. relacional.	Hacia una admón. inteligente, ¿Hacia una administración única para el usuario?	El futuro sobre la mejora de los procesos, la revisión de servicios y actividades.
10,30-11 h. Debat. con asistentes	Factores críticos para una buena GPL y el Buen Gobierno (conclusiones).	Factores claves en el compromiso con la ciudadanía (conclusiones).	Líneas estratégicas claves en la e-administración (conclusiones).	El papel de las personas como agentes del cambio en la AL (conclusiones).



VIII Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga- FEMP

GRUPOS DE INNOVACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA QUE CELEBRARÁN REUNIÓN DE TRABAJO (ASISTENCIA ABIERTA A OTRAS INSTITUCIONES O ASISTENTES QUE LO SOLICITEN)				
27-X	Sala A: GIT 4.1 Metodología de análisis de valor.	Sala de reuniones 1: GIT 5.1 Para la definición de un modelo atencional.	Sala C: GIT 2.1. Sobre administración electrónica.	Sala de reuniones 2: GIT 3.1 Para la coordinación y colaboración internas.
8,30-10,30	Sala D: GIT 12.1 Hacia un modelo de evaluación de impacto.	Sala B: GIT 6.1 Elaborar un modelo de análisis de grupos de interés. GIT 10.1 Definir un protocolo de comunicación externa.	GIT 2.2 Para el despliegue de la Oficina sin Papeles.	Sala de reuniones 3: GIT 8.1 Para la definición de un modelo de gestión del conocimiento.