

ORGANIZAN

- Área de Personal, Organización y Calidad del Ayuntamiento de Málaga
- Federación Española de Municipios y Provincias



Ayuntamiento
de Málaga



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS



VI Jornadas de Modernización y Calidad

22 y 23 de abril 2010
Málaga

COLABORAN

- Agencia de Evaluación y Calidad
- Asociación Española para la Calidad



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



ORGANIZAN Y PATROCINAN

PATROCINADORES GENERALES:



PATROCINADORES SESIONES PLENARIAS:



PATROCINADORES BUENAS PRÁCTICAS:



VI Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga/FEMP





VI JORNADAS DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

“SITUACIONES DIFÍCILES, SOLUCIONES INNOVADORAS”

Introducción

De nuevo, como cada año par desde el año 2000, el Ayuntamiento de Málaga y la Federación Española de Municipios y Provincias convocan las VI Jornadas de Modernización y Calidad, teniendo este año como lema “Situaciones Difíciles, Soluciones Innovadoras”. Y es que los momentos de crisis económica, de cambios normativos sobre simplificación y formas de prestación de los servicios, de nuevas demandas en la participación ciudadana, en la gobernanza de nuestras entidades y en la sostenibilidad y excelencia de nuestros entornos de convivencia son los momentos más idóneos para reflexionar y analizar soluciones compartidas, de diseño de caminos y herramientas más adaptables y asequibles a la gran variedad de los Entes Locales. Todo ello con el único objetivo de que las Administraciones Públicas puedan afrontar con éxito los retos del presente y del futuro mediante la redefinición del marco de calidad, la aplicación de nuevas metodologías y la modernización de las Administraciones Locales en general.

Objetivos

- Intercambiar enfoques, proyectos y buenas prácticas que contribuyan a redefinir el marco de la mejora continua de las Administraciones, así como a afrontar estos momentos de dificultad y limitación de recursos.
- Abrir la participación a otros ámbitos de cambio relacionados con la calidad y la gestión, buscando formas de integración de actuaciones en pro de la eficiencia e impacto en resultados.
- Fomentar el conocimiento de nuevos aplicativos e instrumentos metodológicos.

Destinatarios

Responsables, habilitados, directivos, mandos intermedios, personal técnico y, en general, cualquier empleado de las Administraciones Públicas con funciones relacionadas con la modernización, la calidad y la mejora de la gestión.



VI Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga/FEMP



Ayuntamiento
de Málaga



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

Lugar y fecha de celebración

Jueves, 22 de abril

Palacio de Ferias y Congresos de Málaga

Avenida de José Ortega y Gasset, 201 - 29006 Málaga

Viernes, 23 de abril

Finca de la Concepción del Ayuntamiento de Málaga

Camino del Jardín Botánico, 3 - 29014 Málaga

Inscripción

Matrícula: Gratuita. Las inscripciones se realizarán a través de las páginas web del Ayuntamiento de Málaga por orden de llegada. Los/as solicitantes recibirán por e-mail la confirmación de su matrícula con suficiente antelación.

Las empresas que deseen participar deben formalizar igualmente su inscripción en formato y condiciones descritas en modelo de solicitud.



VI Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga/FEMP



Ayuntamiento
de Málaga



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

Jueves, 22 de abril de 2010 (Palacio de Ferias y Congresos)

9:00 - 10:30 Recepción y entrega de documentación.

10:30 - 11:00 Acto inaugural.

D. Francisco de la Torre. Alcalde de Málaga.

D. Pedro Castro. Presidente de la FEMP.

Dña. María Luisa Carcedo. Presidenta de la AEVAL. Ministerio de Presidencia.

D. Armando Veganzones. Presidente de la AEC.

Dña. Carolina España. Teniente-Alcalde Delegada de Economía y Personal del Ayuntamiento de Málaga.

11:00 - 11:45 **CONFERENCIA INAUGURAL: La Administración y la ciudadanía en la salida de la crisis: nuevo marco para la Administración en un contexto globalizado.**

Ponente: D. Enrique Gil. Sociólogo.

11:45 - 12:15 Pausa-café.

12:15 - 13:30 **Soluciones innovadoras para afrontar la limitación de recursos y los retos organizativos en las AALL.**

Ponentes:

Dña. María de los Llanos Castellanos. Directora General de Cooperación Local. Vicepresidencia 3ª del Gobierno. Ministerio de Política Territorial.

Dña. María Martín Díez. Directora General de Política Local. Gobierno de La Rioja.

D. Carlos Arias. Gerente de Recursos Humanos y Organización. Ayuntamiento de Barcelona.

Moderadora:. Dña. Isaura Leal. Secretaria General de la FEMP.

Patrocina: EVERIS.

13:30 - 14:30 **Costes de la "no" calidad y la "no" modernización en la gestión pública. Eficiencia y austeridad.**

Ponentes:

D. Santiago R. Martínez. Teniente-Alcalde Delegado de Coordinación Administrativa y Hacienda. Ayuntamiento de Gijón.

Dña. Ana Mª. González. Teniente-Alcalde Delegada de Economía y Hacienda. Ayuntamiento de Santander.

D. Agustín Torres. Director General de Administración y Procedimientos. Ministerio de Presidencia.

Moderador: D. Antonio Díaz. Director Estudios, Estrategia y Formación FEMP

Patrocina: INGENIA.



VI Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga/FEMP



Ayuntamiento
de Málaga



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

14:30 - 16:30 Comida.

16:30 - 17:30 SESIONES ALTERNATIVAS DE DEBATE SOBRE LAS FASES DEL CAMBIO:

PRIMERA: LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA EL CAMBIO EN EL MUNDO LOCAL.

Moderador: D. Enrique Sacanell. Consultor de Administración Pública.

Ponentes:

Dña. Ana Barceló. Alcaldesa de Sax.

D. Antonio Díaz. Director de Estudios, Estrategia y Formación. FEMP.

D. Manuel Zafra. Profesor de Gestión Pública. Universidad de Granada.

Patrocina: AENOR.

SEGUNDA: DESPLIEGUE DEL CAMBIO: INSTRUMENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS Y EL LOGRO DE RESULTADOS.

Moderador: D. Albert Galofré. Consultor de Administración Pública.

Ponentes:

D. Enric Giner. Teniente-Alcalde del Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat.

D. Jaime Bouzada. Director General de Evaluación y Reforma Administrativa. Xunta de Galicia.

Dña. Amagoia Ibarondo. Directora de Calidad y Evaluación. Ayuntamiento de Bilbao.

Patrocina: Bureau Veritas.

TERCERA: LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS.

Moderador: D. Fernando Monar. Director General de Calidad. Gobierno Balear.

Ponentes:

D. Carlos Vivas. Gerente del Instituto de Gestión Estratégica, Promoción Económica y Sociedad de la Información. Ayuntamiento de San Cugat.

Dña. Eloisa del Pino. Observatorio AEVAL. Ministerio de Presidencia.

D. Javier Moscoso. Observatorio de la Ciudad de Madrid.

Dña. Blanca Lázaro. Directora del Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques (IVALUA).

Patrocina: DNV.



VI Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga/FEMP



Ayuntamiento
de Málaga



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

17:30 - 19:00 El futuro de la calidad y modernización (presentación de trabajos del seminario permanente de la FEMP).

Moderador: D. Manuel Serrano. Jefe del Servicio de Calidad y Modernización. Ayuntamiento de Málaga.

Ponentes:

D. Emilio Martínez. Teniente-Alcalde de Hacienda, Organización y RR.HH. del Ayuntamiento de Elche y Vocal de la Comisión de Modernización y Calidad de la FEMP.

D. Joaquín Ruiz. Director del Departamento de Calidad de los Servicios de la AEVAL.

D. Miguel Udaondo. Vicepresidente de la Asociación Española de Calidad.

Patrocina: ACT.

20:30 Visita opcional a la Alcazaba (cita en la puerta del monumento).

21:00 Recepción en el Ayuntamiento de Málaga (Paseo del Parque s/n).

Viernes, 23 de abril de 2010 (Finca de la Concepción)

9:30 - 11:00 **SESIONES ALTERNATIVAS DE BUENAS PRÁCTICAS:**
(Cada sesión contará con 3 ó 4 buenas prácticas y una de ellas será reconocida como la mejor práctica de la jornada)
Un mayor detalle del contenido de las buenas prácticas puede consultarse en archivo adjunto "Ampliación Sesiones Alternativas de BBPP"

BP1. CALIDAD Y EXCELENCIA: SIMPLIFICACIÓN Y MEJORA.

Coordinador: D. Bernabé Palacín. Ayuntamiento de Logroño.

1ª Buena Práctica: El camino a la excelencia en la gestión de tributos: la experiencia de REGTSA.

Ponente: D. Manuel Rodríguez. Coordinador de REGTSA, Organismo de gestión tributaria. Diputación de Salamanca.

2ª Buena Práctica: Sistema de Gestión de la Ertzaintza en las actuaciones derivadas de casos de violencia doméstica y de género.

Ponente: D. Iñaki Elexalde. Jefatura Territorial de la Ertzaintza en Bilbao.

3ª Buena Práctica: Contribución a la visión integral de las buenas prácticas en la gestión urbanística.

Ponente: Dña. Concepción Blanco. Área de Urbanismo y Vivienda. Ayuntamiento de Madrid.



VI Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga/FEMP



Ayuntamiento
de Málaga



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

BP2. E-ADMINISTRACIÓN: LA APLICACIÓN DE LA LEY 11/2007.

Coordinadora: Dña. Virginia Moreno. Ayuntamiento de Leganés.

Patrocina: T-SYSTEM

1ª Buena Práctica: La administración electrónica en el Ayuntamiento de Madrid: situación actual y propuestas de Futuro.

Ponente: Dña. Luisa Ana Blanco Losada. Subdirectora General de Administración Electrónica. Ayuntamiento de Madrid

2ª Buena Práctica: Proyecto “Arnedo, un paso adelante”.

Ponentes:

D. Juan Antonio Abad. Alcalde de Arnedo.

D. Ricardo Martínez. Responsable de Informática. Ayuntamiento de Arnedo.

3ª Buena Práctica: Hoja de Ruta hacia la Administración Electrónica.

Ponente: Dña. Eva Borrás. Directora del Área de Servicios Centrales y Gerente de IAS (Informática Aplicada Sabadell). Ayuntamiento de Sabadell.

BP3. GESTIÓN: DE COSTES Y OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS, LA MEDIDA DEL IMPACTO Y LA EFICIENCIA.

Coordinador: D. Tomás García. Ayuntamiento de Getafe.

1ª Buena Práctica: Propuesta de simplificación, reducción de cargas administrativas y adecuación a Directiva de Servicios: Obras menores y ocupación de vía pública.

Ponentes:

Dña. Mercedes Torán. Asesora Jurídica. Ayuntamiento de Castellón.

Dña. María José Domenech. Jefa de Urbanismo del Área de Gobierno de Desarrollo de la Ciudad. Ayuntamiento de Castellón.

2ª Buena Práctica: Implantación de un Sistema de Análisis de Costes.

Ponente: D. Josep Solá. Gerente Adjunto. Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallés.

3ª Buena Práctica: Más eficiencia a través de proyectos. La oficina de proyectos.

Ponentes:

Dña. Aurora Baena. Departamento Economía y Finanzas. Generalitat de Catalunya.

D. Francesc Torrejón. Departamento Economía y Finanzas. Generalitat de Catalunya.



VI Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga/FEMP



Ayuntamiento
de Málaga



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

4ª Buena Práctica: Premios a la Excelencia y Calidad de la Comunidad de Madrid dirigidos a EELL.

Ponente: D. Antonio Torrijos. Jefe del Área de Calidad de los servicios. Comunidad de Madrid.

BP4. PARTICIPACIÓN: OBSERVATORIOS CIUDADANOS Y DE POLÍTICAS PÚBLICAS.

Coordinadora: Dña. Carmen Mayoral. Subdirectora de Estudios y Estrategias. FEMP.

1ª Buena Práctica: Metodología empleada por el Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos para el seguimiento y evaluación de planes de actuación.

Ponente: Dña. Esperanza Álvarez. Jefa de Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio para la Calidad. Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos. Junta de Andalucía.

2ª Buena Práctica: Observatorio de calidad de las áreas de información y atención al ciudadano. De la Administración al usuario: la evaluación ha de ser un camino de ida y vuelta.

Ponentes:

Dña. Amparo Mancebo. Jefa de Área de Evaluación de Servicios Públicos. Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Comunidad de Madrid.

D. Luis Pérez. Consultor de Proyectos. Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Comunidad de Madrid

3ª Buena Práctica: “Trabajos del Grupo Observatorios de la Red Interadministrativa de Calidad dirigidos a normalizar y homogeneizar los estudios de percepción de la satisfacción ciudadana con la calidad de los servicios públicos”.

Ponente: D. José Luis Gaona. Inspector de Servicios. Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios. Dirección General de Modernización. Generalitat de la Comunidad Valenciana.

Abstract de la Buena Práctica: “La evaluación .. por donde empezar”, Ayuntamiento de Sant Boi.

BP5. INNOVACIÓN ANTE NUEVOS RETOS Y DEMANDAS CIUDADANAS.

Coordinador: D. Iñigo Marcos. Ayuntamiento de Irún.

Patrocina: STAND BY

1ª Buena Práctica: Implantación de un Cuadro de Mando y de un Programa de Productividad vinculado a objetivos.

Ponente: D. Rafael Oliva. Subdirector de Presupuestos, Planificación, Control y Coordinación. Organismo Autónomo Gestión Tributaria. Ayuntamiento de Málaga.

2ª Buena Práctica: Ojos de la ciudad: uno de los cinco sentidos.



VI Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga/FEMP



Ayuntamiento
de Málaga



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

Ponente: Dña. Silvia Montañes. Directora de Organización y Calidad. Ayuntamiento de Sant Boi.

3ª Buena Práctica: Red de Equipamientos Municipales, ejemplo de políticas de proximidad con la ciudadanía.

Ponente: Dña. Ruth Sarabia. Directora del Área de Participación Ciudadana. Ayuntamiento de Málaga.

BP6. IMPLICACIÓN: LA GESTIÓN DE RRHH Y SU INCIDENCIA EN LA MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL.

Coordinador: D. José Vicente Cortés. Diputación Provincial de Valencia.

Patrocina: Grupo ICSA Recursos Humanos.

1ª Buena Práctica: Formación, Innovación y Comunicación como instrumentos de cambio: la Red de Directivos Públicos Locales del INAP.

Ponente: Dña. Paz Martínez. Coordinadora de Área INAP (Ministerio de la Presidencia).

2ª Buena Práctica: La Autoevaluación de la Gestión de las Personas en el Ayuntamiento de Torreveja.

Ponente: D. Andrés Lluch. Director General de Organización, RRHH y Modernización. Ayuntamiento de Torreveja.

3ª Buena Práctica: Evaluación del desempeño, rendimiento y carrera horizontal en el Ayuntamiento de Castellón.

Ponente: D. José Vicente Cortés. Coordinador General de las Áreas de Gobierno. Ayuntamiento de Castellón.

BP7. NUEVAS HERRAMIENTAS RELACIONADAS CON LA CALIDAD Y EXCELENCIA.

Coordinador: D. José Nuño. Ayuntamiento de Madrid.

1ª Buena Práctica: La unidad técnica FEMP de nuevas tecnologías.

Ponente: D. Fernando Tricas. Experto en administración electrónica y colaborador de la unidad técnica de la FEMP.

2ª Buena Práctica: Lean Management: eficiencia y agilidad en servicios. Enfoque para la A. L.

Ponente: Dña. Ana Santiago, Gerente de SISTEPLANT ENGINEERING.

3ª Buena Práctica: Experiencia práctica sobre la implantación de un cuadro de indicadores dentro del proceso de mejora continua en el Ayuntamiento de Castellón.

Ponentes:

D. Carlos Izquierdo. Ayuntamiento de Castellón.

D. Antonio Galván. Estrategia y Dirección, S. L.



VI Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga/FEMP



Ayuntamiento
de Málaga



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

4ª Buena práctica: Plataforma tecnológica para la gestión de la Excelencia. Procesos + Estrategia + Personas.
Presenta: Marta Cobos. ISOTools.

11:00 - 11:30 Pausa-café.

11:30 - 13:00 **SESIONES ALTERNATIVAS DE BUENAS PRÁCTICAS:**

BP8. CALIDAD Y EXCELENCIA: FOMENTO DE SISTEMAS INTEGRALES DE GESTIÓN.

Coordinador: D. José María Ferré. Ayuntamiento de Esplugues.

Patrocina: IMQ Ibérica, S. L.

1ª Buena Práctica: Proyecto Kalitatea.

Ponente: D. Santiago Martínez. Secretario General. Instituto Vasco de Administración Pública.

2ª Buena Práctica: Certificación de un sistema integrado en ISO 9001 e ISO 27001.

Ponente: D. Nicolás López. Director Gerente. Producción Informática de Navarra, S. L.

3ª Buena Práctica: Círculos de Comparación Intermunicipal (CCI)

Ponente: D. Enric Benet. Técnico Economista del Servicio de Programación. Diputación de Barcelona.

BP9. E-ADMINISTRACIÓN: APLICATIVOS DE NNTT Y LA OPTIMIZACIÓN DE SERVICIOS.

Coordinadora: Dña. Mercé Rovira. Universidad de Girona.

Patrocina: ACT.

1ª Buena Práctica: iSAC. Atención Ciudadana inteligente y en red.

Ponente: D. Josep Solá. Adjunto a la Gerencia. Ayuntamiento de Sant Cugat.

2ª Buena Práctica: Del SAC al S@C: un camino hacia la e-Administración desde la orientación a la ciudadanía.

Ponente: D. Javier Arranz. Director de Régimen Interior. Ayuntamiento de Irún.

3ª Buena Práctica: Acceso abierto a la información en lenguaje natural.

Ponente: D. Víctor Solla. Jefe de Organización y Calidad. Ayuntamiento de Avilés.

4ª Buena Práctica: Sistema de prenotificación vía SMS.

Ponente: Dña. Pilar Alonso. Jefa Departamento de Organización, Calidad y Desarrollo Sostenible. Ayuntamiento de Málaga.



VI Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga/FEMP



Ayuntamiento
de Málaga



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

BP10. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y TRANSPARENCIA. NORMA UNE 66182 "GUÍA PARA LA EVALUACIÓN INTEGRAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL", Y OTRAS NORMAS QUE AFECTAN A LOS AYUNTAMIENTOS.

Coordinador:

D. Pablo Bárcenas. Secretario de la Comisión de Modernización y Calidad. FEMP.

D. Jaime Fontanals. Director Nuevos Productos. AENOR

Patrocina: AENOR

1ª Buena Práctica: Aplicación de Normas UNE en la AALL. Gobierno de Illes Balears.

Ponente: D. Fernando Monar. Director General de Calidad de los Servicios. Consejería de Presidencia. Govern de les Illes Balears.

2ª Buena Práctica: Aplicación de Normas UNE en la AALL. Ayuntamiento de Rota

Ponente: D. Francisco Resinas. Responsable de calidad y planificación. Ayuntamiento de Rota

3ª Buena Práctica: Aplicación de Normas UNE en la AALL.

Ponente: D. Antón Elejabeitia. AENOR.

BP11. PARTICIPACIÓN: FORMAS DE EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS.

Coordinadora: Dña. Anna Peláez. Ayuntamiento de Cambrils.

Patrocina: AUDIFILM.

1ª Buena Práctica: El Sistema de Evaluación de la Satisfacción del cliente.

Ponente: D. Joseba Heredia. Responsable de calidad y mejora continua. Instituto Vasco de Administración Pública.

2ª Buena Práctica: El Sistema de detección de necesidades, demandas y conocimiento del grado de satisfacción de los grupos de interés.

Ponente: D. Javier Morales. Coordinador de la Inspección de Servicios Sociales. Junta de Andalucía.

3ª Buena Práctica: El Sistema de la Evaluación de la Satisfacción. Su aplicación en el SAIC.

Ponente: D. Javier Prieto. Técnico del Servicio de Calidad y Modernización y D. Eduardo Padial, J. Sección del SAIC. Ayuntamiento de Málaga.



VI Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga/FEMP



Ayuntamiento
de Málaga



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

BP12. INNOVACIÓN: INSTRUMENTOS INNOVADORES PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS EN LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES.

Coordinador: D. Isabelo Fernández. Director Área de Planificación y Nuevas Tecnologías. Diputación Provincial de Badajoz.

1ª Buena Práctica: La Diputación de Huesca como soporte a la implantación de la e-Administración en el entorno rural.

Ponente: Dña. Cristina de la Hera. Asesora Técnica. Área de Nuevas Tecnologías. Diputación de Huesca.

2ª Buena Práctica: Jaén, provincia digital: El reto de la modernización municipal.

Ponente: D. Pedro Vílchez. Director de Modernización y Gobierno Electrónico. Diputación de Jaén.

3ª Buena Práctica: Herramienta para el seguimiento y evaluación de la gestión.

Ponente: Dña. Elisenda Noguera y Dña. Nuria Guillamet, Sección de Presupuestos y Control de Gestión del Servicio de Programación. Diputación de Barcelona.

BP13. IMPLICACIÓN: LA PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS TRANSVERSALES Y LA COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES.

Coordinador: D. José Antonio Latorre. Diputación Provincial de Alicante.

1ª Buena Práctica: Q-EPEA: una experiencia de aprendizaje compartido interinstitucional.

Ponente: D. Iñigo Bilbao. Responsable Calidad del Ayuntamiento de Getxo.
Q-EPEA.

2ª Buena Práctica: Experiencias de transversalidad en planes de actuación para barrios vulnerables.

Ponente: D. Román Pinedo. Jefe de Servicio de Coordinación de proyectos. Ayuntamiento de Alicante.

3ª Buena Práctica: Estrategias prácticas para fomentar la colaboración en las organizaciones.

Ponente: D. Jesús Martínez. Responsable de nuevos programas del Departamento de Justicia. Generalitat de Cataluña.

BP14. NUEVOS APLICATIVOS RELACIONADOS CON LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

Coordinador: D. Txus Imaz. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

1ª Buena Práctica: Sostenibilidad aplicada al territorio. Un aplicativo para el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra.



VI Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga/FEMP



Ayuntamiento
de Málaga



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

Ponente: D. Juan Andrés Salido. Director Servicios Sostenibilidad. DNV Ibérica.

2ª Buena Práctica: Guías de orientación para abordar actuaciones de mejora de los servicios. La innovación y la implicación de las personas.

Ponentes:

Dña. Olga Aguilera y D. Rogelio Zubizarreta. Instituto Andaluz de Tecnología (IAT).

3ª Buena Práctica: Plataforma de trabajo 2.0 para trabajo colaborativo y gestión del conocimiento. Aplicación en el Seminario Permanente de la calidad y la modernización de las AALL de la FEMP.

Ponente: D. Carlos Bentabol. Director de Administración Pública. Ingeniería e Integración Avanzadas (Ingenia), S. A.

13:00 - 13:45 **CONFERENCIA FINAL: ¿Es posible y/o necesaria la innovación en la Administración Local?**

Ponente: Dña. Marga Iñiguez. Consultora.

13:45 - 14:00 **Clausura.**

Dña. Carolina España. Teniente-Alcalde Delegada de Economía y Personal del Ayuntamiento de Málaga.

Dña. Isaura Lea. Secretaria General de la FEMP.

D. Carlos Gómez-Cambronero. Director General de Personal, Organización y Calidad. Ayuntamiento de Málaga.

14:00 **Copa de despedida.**