

"Calidad y servicios Públicos: del método a la aplicación"



CONTEXTO

El objetivo de la jornada sería el plantear cómo se enfrentan las Administraciones a la mejora de la calidad en sus procesos administrativos frente a los retos que implican las agendas 2020 en los países miembros de la Unión Europea.

El año 2020 se ha convertido en un objetivo marco de referencia dónde las Administraciones deben consolidar planes de mejora, simplificación, eficiencia y transparencia en los servicios que prestan al ciudadano. Son las conocidas agendas Administración 2020, de ámbito europeo, estatal e incluso regional.

Algunos de estos términos son fáciles de asimilar respecto a su significado, pero no tan sencillos de aplicar en muchos de los rigurosos e incluso garantistas procedimientos de la Administración, tanto externos a ella como también los internos. Esto cobra mayor relevancia por la exigencia cada vez mayor de transparencia en sus procedimientos que la ciudadanía exige con mayor énfasis a los gestores públicos, transparencia que todavía adolece de falta de concreción para que cumpla el cometido esperado de velar por una mejor y más justa Administración. Y todo ello sin olvidar que las restricciones presupuestarias obligarán a soluciones concretas que aseguren al máximo los resultados esperados de mejora.

Qué duda cabe que la utilización de metodologías probadas de racionalización y procedimentación de métricas de calidad y sus procedimientos asociados van a ser un elemento clave en el diseño de las políticas públicas externas e internas para conseguir esos objetivos.

Pero no cabe ninguna duda que muchos procesos de racionalización se verán sustentados en procedimientos y sistemas de información, especialmente aquellos que interactúan con el ciudadano directamente, sin olvidar la mejora de muchos procesos administrativos internos gracias a medios digitales al alcance integralmente de las administraciones públicas. De hecho, esas agendas 2020 utilizan frecuentemente el acrónimo de Administración Digital 2020, sin obviar que las tecnologías hacen más eficientes aquellos procedimientos que previamente han

sido bien analizados, modelados sistematizados y por último, convenientemente mecanizados, para que tengan éxito.

OBJETIVO

Plantear una jornada práctica dónde se compagine metodologías de calidad con el marco de innovación y tecnologías que implantarán los procedimientos de la Administración 2020.

FORMATO

Una primera parte dónde se presentaría el marco metodológico de la calidad en los servicios públicos, con referencia explícita a la Metodología de las 5 s'.

Una segunda parte donde se plantearían los retos de las administraciones en 2020 y los instrumentos funcionales de alto nivel que disponen, haciendo mención a referencias y casos prácticos en España y en Europa donde se ha aplicado esas metodologías de calidad con ese horizonte.

Una mesa final de debate que recoja elementos expuestos en los dos bloques anteriores y que habrá debate a los asistentes.

9:00 h Firma de LA Adhesión al Foro de la Calidad IECISA (Patrocinador de la Jornada), MUTUAMUR como miembros adheridos y D. Antonio Comas y D. Fernando Monar como miembros eméritos.

9:15 h Introducción a la Jornada

9:30 h Metodologías de calidad y Administración Pública

La Metodología 5 s

11:00 h Café

11:30 h La Administración 2020

12:15 h Experiencias, casos prácticos

12:45 h Mesa de debate con los ponentes, abierta

13:30 h Cierre de la Jornada