



Ayuntamiento de Tudela



# “MEJORA, CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL”

## 23 Noviembre 2012

### PROGRAMA

#### 10:00 Apertura

**D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Reyes Carmona Blasco**

1<sup>a</sup> Teniente Alcalde del Ayuntamiento de Tudela

#### **D. Mariano Herrero Ibañez**

Presidente de la Federación Navarra de Municipios y Concejos

#### **D. Iñaki Arana García**

Director de la Fundación Navarra para la Excelencia

#### 10:15 De la ISO 9001 al Modelo EFQM

**D. Luis Ángel Ruiz Budría**

Gestor de Sistemas de Calidad del Ayuntamiento de Logroño

#### 10:45 La norma UNE 66182 para el Gobierno Municipal

**D. Juan Novillo Höpfner**

Gerente de Consumo de Aenor

#### 11:00 La mejora de la calidad en los Servicios Públicos. Una reflexión sobre la mejora continua y las Cartas de Servicios

**D<sup>a</sup>. Laura Villanueva Merino**

Responsable de Calidad de Animsa

#### 11:15 Pausa - Café

#### 11:45 La experiencia de Alcobendas en la Planificación Estratégica

**D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Concepción Villalón Blesa**

Concejal del Área de Gobierno de Administración Municipal del Ayuntamiento de Alcobendas

#### 12:30 Compromiso entre el Ayuntamiento de Tudela y la ciudadanía: Plan de Acción Municipal (PAM: 2011-2015)

**D<sup>a</sup>. Victoria Alcalá Pérez-Fajardo**

Técnica de Organización y Calidad del Ayuntamiento de Tudela

#### 13:15 Un nuevo impulso a la evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios

**D. Alberto Ecay Pagoto**

Director del Servicio de Organización y Modernización del Gobierno Foral de Navarra

#### 13:30 Clausura

**D. Luis Casado Oliver**

Alcalde del Ayuntamiento de Tudela

#### **D. Francisco Pérez Arregui.**

Director General de Administración Local del Gobierno Foral de Navarra

#### **D. Luis J. Fernández Rodríguez**

Director de la UNED de Tudela

### INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

Jornada gratuita previa inscripción en:

Fundación Navarra para la Excelencia

e-mail [info@qnavarra.com](mailto:info@qnavarra.com) fax 948-196045

### LUGAR DE CELEBRACIÓN

#### **Mancomunidad de la Ribera**

C/ Paseo de los Grillos, 17 (31500) Tudela

Tel: 948-411894 Web: <http://www.mancoribera.com/>

