



Ayuntamiento de Tudela



“MEJORA, CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL”

23 Noviembre 2012

PROGRAMA

10:00 Apertura

D^a. M^a. Reyes Carmona Blasco

1^a 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^a. Laura Villanueva Merino

Responsable de Calidad de Animsa

11:15 Pausa - Café

11:45 La experiencia de Alcobendas en la Planificación Estratégica

D^a. M^a. 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^a. 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 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/>

