

FORO ABIERTO MODELOS DE EXCELENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	
LUGAR: Real Casa de Correos. Puerta del Sol, 7 (entrada por C/ San Ricardo)	
FECHA: 18 de noviembre de 9:30 a 14:30	
HORARIO	CONTENIDO
9:30	Recepción y entrega de documentación
9:45	Inauguración de la Jornada. Don Agustín Carretero Sánchez, Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid. Doña Concepción Guerra Martínez, Directora General de Función Pública. Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad.
10 a 11:30	1ª Mesa: Buenas Prácticas con Modelos de Excelencia en unidades que dan servicio a los ciudadanos. Centro de Atención Integral a las Drogodependencias (CAID) del Ayuntamiento de Getafe. Don Antonio Padrino Murillo. Coordinador del Área de Drogodependencias del Ayuntamiento de Getafe. Hospital de Guadarrama. Doña Carmen Ferrer Arnedo. Gerente del Hospital de Guadarrama. IES Hotel Escuela de la Comunidad de Madrid. Don Julián Herrero Palomo. Responsable técnico del IES Hotel Escuela de la Comunidad de Madrid. Moderadora: Doña Carmen Agudo García Profesora del Departamento de Educación y Métodos de Investigación y Directora del Campus Preuniversitario de la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid.
11:30 a 12:00	Descanso
12 a 13:30	2ª Mesa: Los Modelos de Excelencia en la actualidad: desafíos y logros en organizaciones públicas. Plan Estratégico del Ayuntamiento de Alcobendas. Doña Manuela Piqueras Cea. Directora General de Planificación, Calidad y Organización del Ayuntamiento de Alcobendas. CAF, EFQM, EVAM en la Administración General del Estado. Don Luís Miguel Palomares Martín. Responsable de Área. Departamento de Calidad. Agencia de Evaluación y Calidad (AEVAL). Uso de modelos de excelencia en el Ayuntamiento de Madrid. Doña Margarita Larrea Pagoaga. Jefa de Departamento de Calidad. Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano. Ayuntamiento de Madrid. Moderadora: Doña Carmen Mayoral Peña. Secretaria de la Comisión de Modernización, Participación y Calidad. Subdirección de Modernización Administrativa. Federación Española de Municipios y Provincias.
13:30 a 14	Conferencia: Autoevaluación en los hospitales madrileños. Don Juan Ferrándiz Santos. Subdirección de Calidad. Dirección General Atención al Paciente. Servicio Madrileño de Salud.
14 a 14:15	Conclusiones. Don Antonio Torrijos Chaparro, Subdirector General de Calidad de los Servicios de la Comunidad de Madrid. Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.
14:15 a 14:30	Clausura. Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno.