

Proyecto financiado por
AECID - D/024764/09

GESTION DE LA CALIDAD EN LA
ADMINISTRACION PUBLICA

Gestión por Procesos

Septiembre 2010

Instituciones participantes: AECID (El Salvador), Universidad Dr. J Matías Delgado (El Salvador), Universidad de Cádiz, Universidad de Santiago Compostela, Fundación Hospital Alcorcón (España).

Coordina: Universidad Miguel Hernández de Elche (España).



Estrategias para una nueva Administración

- Evaluar procesos y resultados
- Escuchar ciudadanos
- Compromisos de calidad
- Simplificar procedimientos
- Aprender de los mejores
- Premiar la excelencia

Qué considerar...

- La implicación de los Equipos Directivos

Participación activa, no sólo “consentimiento verbal”

- Qué es la calidad en nuestro contexto

Qué objetivos esperamos lograr con la calidad

- ¿Estamos ofreciendo lo que esperan los ciudadanos?

Orientación al ciudadano