

# INDICE

## [9] PRÓLOGO

### MODERNIZACIÓN Y CALIDAD: LAS CLAVES DE LA COMPETITIVIDAD

José Constantino Nalda, INAP

José Manuel Morán, FUNDACIÓN FORMACIÓN Y TECNOLOGÍA

## [15] APERTURA DEL ENCUENTRO

Juan Manuel Eguiagaray Ucelay, MINISTRO PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

## [29] PRIMERA SESIÓN

### CALIDAD TOTAL Y EXCELENCIA DIRECTIVA

*Ponencia: CALIDAD Y EXCELENCIA*

[31] Cándido Velázquez-Gaztelu Ruiz, TELEFÓNICA

[37] Victoriano Reinoso y Reino, UNIÓN FENOSA

[47] Coloquio

*Ponencia: CALIDAD TOTAL Y EFICACIA DIRECTIVA EN LA ADMINISTRACIÓN Y LA EMPRESA*

[65] Juan Echevarría, NISSAN MOTOR IBÉRICA

[67] Emilio Díez de Castro, UNIVERSIDAD DE SEVILLA

[85] Ángel Martín Acebes, MINISTERIO PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

[93] Coloquio

*Mesa Redonda: LA CALIDAD TOTAL COMO CLAVE ESTRATÉGICA*

[103] Elena Salgado Méndez, SECRETARÍA GENERAL DE COMUNICACIONES

[109] Manuel E. Olarte, M & CD. INTERSTUDIES

[115] Manuel Abejón Adámez, AENA

[127] Angel Bizcarrondo, AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

[135] Ernest Maragall, AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

[145] Coloquio

[153] SEGUNDA SESIÓN

**EXPERIENCIAS DE PROGRAMAS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA EMPRESA**

**Ponencia:** *LA OPINIÓN DE LOS EXPERTOS EN PROGRAMAS DE IMPLANTACIÓN DE CALIDAD TOTAL*

[155] Rafael Sanjurjo, UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

[157] Juan Moro, EFQM

[165] Enrique de los Santos, CLUB GESTIÓN CALIDAD

[171] Coloquio

**Ponencia:** *LAS EXPERIENCIAS EN MARCHA EN LA ADMINISTRACIÓN Y LA EMPRESA*

[191] Juan Antonio Garde, ESCUELA DE HACIENDA PÚBLICA

[195] José Rial Avendaño, TELEFÓNICA

[201] José Manuel Carreño Manchón, ALCATEL

[209] José Manuel Freire, ESCUELA NACIONAL DE SANIDAD

[219] Antonio Muñoz, MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

[227] Coloquio

**Mesa Redonda:** *FORMACIÓN Y CALIDAD*

[241] José Manuel Morán, FUNDACIÓN FORMACIÓN Y TECNOLOGÍA

[243] Koldo Echebarría, ESADE

[249] Ángel Montero, CAJA MADRID

[257] Pedro Larrea, PEAT MARWICK

[263] Juan Antonio Richart, INAP

[271] Coloquio

[291] CLAUSURA

[293] José Constantino Nalda, INAP

[297] Justo Tomás Zambrana Pineda, SECRETARIO DE ESTADO PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS