



## IV Encuentro

Foro Institucional de Calidad de las Illes Balears

### DISEÑANDO EL FUTURO

Palma, 23 y 24 de enero de 2013

Teatro Principal de Palma

#### 23 de enero – Primera Jornada

**9.00 h** Recepción de los asistentes.

**9.30 h** Inauguración a cargo de:

Presidenta del Consejo Insular de Mallorca

Alcalde de Palma de Mallorca

Consejero de Administraciones Públicas del Gobierno de las Illes Balears

**10.00 h** Ponencia: “Reflexiones sobre la innovación, la eficiencia y la calidad en las Administraciones Públicas”, Albert Galofré Isart, profesor y consultor de Administraciones Públicas.

**11.00 h** Exposición de buenas prácticas y actuaciones realizadas por los miembros del Foro desde el Encuentro anterior, Rafael Salaberri, Delegación Especial de la Agencia Tributaria de las Illes Balears y Coordinador actual del Foro.

**11.30 h** Pausa.

**12.15 h** Ponencias:

“Aspectos psicológicos de la gestión de la crisis desde sus agentes”, Pedro Ángel López, Ayuntamiento de Palma de Mallorca.

“No creo en la calidad”, Máximo Romeral, Delegación de Defensa

“Las personas de la organización, la cultura de la evaluación y la calidad de los Servicios”, Almudena Domínguez, Delegación del Gobierno.

“Perspectivas de futuro en la Administración pública”, Rafael Salaberri, Delegación Especial de la AEAT.

“Normas que cambian la Administración: El Decreto de simplificación documental”, Nuria Riera y Pilar Cabotá, Consejería de Administraciones Públicas.

“Tendencias y prospectiva de los sistemas de garantía de calidad”, M<sup>a</sup> Jesús Mairata, Universidad de las Illes Balears.

“La administración pública, la empresa, y el ciudadano”, César Pacheco, Dirección General de Comercio y Empresa del Gobierno de las Illes Balears.

Moderador: Antonio Comas, Dirección Provincial de la Tesorería de la Seguridad Social.

Coloquio.

**14.00 h** Fin de la primera jornada.

## **24 de enero – Segunda Jornada**

**9.00 h** Recepción de los asistentes.

**9.30 h** Inicio de la segunda jornada.

**Escenificación:** “Un viaje por la Administración”, guión de Albert Comas.

**10.00 h** Ponencia: “Evaluación de la tramitación administrativa en la creación de empresas: a) Resumen de las conclusiones b) Experiencia de colaboración entre administraciones públicas”. Pilar Cabotá, Carme Rosselló y María Monar, Foro Institucional de Calidad de las Illes Balears.

**10.30 h** Intervención de entidades adheridas al Foro.

“La colaboración público-privada”, Joan Gual de Torrella, Presidente de la Cámara de Comercio de Mallorca.

“Avances en la gestión de expedientes administrativos, en colaboración con agentes externos”, Miguel Ángel García Albertí, Colegio de Gestores Administrativos de las Baleares.

“Sistema de gestión por competencias”, Carlos Rubio, ASEPEYO.

“La Administración al servicio del ciudadano”, Soledad Seisedos, AENOR.

Moderador: Luis Ballester, Delegación de Economía y Hacienda.

Coloquio

**11.30 h** Pausa.

**12.00 h** Ponencias:

“Las implicaciones de la Ley de transparencia para las administraciones públicas”, Ana M. Ruiz, Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL).

“La reforma de la Administración local en la Ley 7/1985”, Pere Antoni Mas Cladera, Síndico Mayor de la Sindicatura de Cuentas de las Illes Balears.

Moderador: Pedro Ángel López, Ayuntamiento de Palma de Mallorca.

**13.00 h** Mesa redonda: “Relaciones entre la Administración Pública y la sociedad: ¿A dónde vamos?”

Participantes:

Ayuntamiento de Calvià

Consejería de Administraciones Públicas

Delegación de Economía y Hacienda

Cámara de Comercio de Mallorca

Colegio de Gestores Administrativos de Baleares

AENOR

FACUA Baleares

Moderadora: M. Teresa Benito, Ayuntamiento de Palma de Mallorca.

**14.15 h** Clausura del IV Encuentro a cargo de:

Rectora de la Universidad de las Illes Balears

Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)