

Foro 2006 de CALIDAD E INNOVACIÓN

en las ciudades

Administrando la ciudad del siglo XXI



ORGANIZAN:

PATROCINAN:

COLABORAN:





Foro 2006 de
**CALIDAD E
INNOVACIÓN**
en las ciudades

*Administrando
la ciudad
del siglo XXI*



COMUNICACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS MODELOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

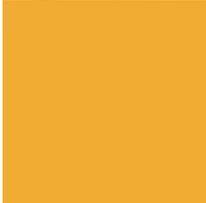
Javier Fernández del Moral
Catedrático de la Universidad Complutense de Madrid
Director Académico del Centro Universitario Villanueva



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



Madrid, 26 de octubre 2006



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



Foro 2006 de
CALIDAD E
INNOVACIÓN
en las ciudades

*Administrando
la ciudad
del siglo XXI*



- MODELOS INTEGRADOS PARA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD AL CIUDADANO:

- BASE EMPÍRICA,
 - Estudio de casos
- MODELIZACIÓN,
 - Estudio de estructura y canales
- PRINCIPIOS TEÓRICOS



- MODELOS INTEGRADOS PARA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD AL CIUDADANO:

- DATOS ALMACENADOS:
 - Información básica bruta
- DATOS RELACIONADOS
 - Información orientada sistémica
- DATOS ADECUADOS
 - Información pertinente
 - Comunicación de la calidad



Foro 2006 de
**CALIDAD E
 INNOVACIÓN**
 en las ciudades

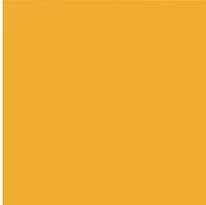
*Administrando
 la ciudad
 del siglo XXI*



CENTRO UNIVERSITARIO
 VILLANUEVA



- **SOCIOLOGÍA**
 - **PSICOLOGÍA**
-
- **SEMIOLOGÍA**
 - **LINGÜÍSTICA**
 - **Tª DE LA INFORMACIÓN**



- **MEDIOS COMUNICACIÓN**
- **EFFECTOS**



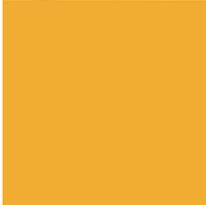
**MASS
 COMMUNICATION
 RESEARCH**



**CC. INFORMACIÓN
 Y LA
 COMUNICACIÓN**



**COMUNICACIÓN
 APLICADA**



ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS CORPORACIONES LOCALES

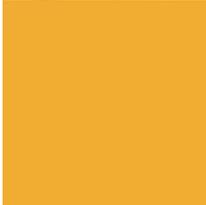
- **COMUNICACIÓN INTERNA:**
 - De gestión: “equipos directivos”
 - Social: Funcionarios trabajadores municipales fijos
- **COMUNICACIÓN INTERMEDIA:**
 - Otros ayuntamientos
 - Otras administraciones
- **COMUNICACIÓN EXTERNA:**
 - Comunicación directa con ciudadanos : oficinas de atención personal, teléfono, telemática, etc.
 - Medios de comunicación
 - Líderes de opinión local



SIGNIFICADO DEL TÉRMINO CALIDAD

- **GRIEGO:**
 - “KALÓS” (belleza, hermosura);
 - “KALÓS KAÍ AGAZÓS” (la unión de lo bello y lo bueno)
- **LATÍN:**
 - “QUALITAS”, “QUALIS”: propiedad o naturaleza (**IDENTIDAD CORPORATIVA “CORPORATE”**)
- **¿CALIDAD VERSUS CANTIDAD?**
- **“ANAGNORISIS O AGNICIÓN”:**
 - reconocimiento de lo que realmente soy, aunque lo desconociera o no lo hubiera tenido en cuenta hasta ahora.
- **PERFECTA ADECUACIÓN ENTRE LO QUE ESPERAMOS DE LAS COSAS O LAS INSTITUCIONES Y LO QUE SON EN REALIDAD**





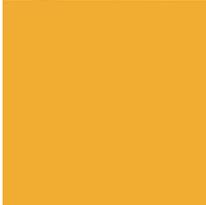
GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LAS CORPORACIONES (I)

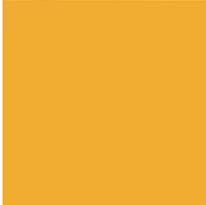
- CERO DEVOLUCIONES, CERO DEFECTOS: NORMATIVAS, CERTIFICACIONES
- TOTAL QUALITY (TQ): CALIDAD TOTAL: EDWARDS DEMING
- TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM): GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
- ADECUACIÓN DEL PRODUCTO PARA SU FINALIDAD O USO (JOSEPH JURAN)
- NITIDEZ DEL SER (COMUNICACIÓN EFICAZ)
- EXCELENCIA (TOM PETERS Y BOB WATERMAN)
- TRATAR A LOS CLIENTES O USUARIOS COMO SI FUERAN LOS ÚNICOS (MARTA ROGERS) (“1 TO 1”)



GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LAS CORPORACIONES (II)

- REDISEÑO (TIMOTHY J.GALPI) Y REINGENIERÍA (MICHAEL BALLÉ)
- CÍRCULOS DE CALIDAD (CREAR GRUPOS DE TRABAJO MOTIVADOS EN LA CALIDAD)
- CAMBIOS DE **CULTURA CORPORATIVA** PARA CONSEGUIR LLEGAR A SER EN REALIDAD LO QUE DECIMOS QUE SOMOS (**IDENTIDAD CORPORATIVA**) Y LOGRAR QUE SE NOS PERCIBA ASÍ (**IMAGEN CORPORATIVA**)
- CAMBIOS DE PARADIGMA (THOMAS KUHN)
- GESTIÓN AL MINUTO (AL ELOGIAR O CULPABILIZAR) (KENNETH BLANCHARD Y SPENCER JOHNSON)
- KAIZEN (MASAAKI IMAI): MEJORA CONTÍNUA





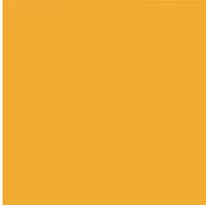
NUEVOS PLANTEAMIENTOS DE LA COMUNICACIÓN EN LAS CORPORACIONES (I)

- COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA
- CAMBIOS EN EL ENTORNO SOCIAL Y POLÍTICO. NUEVA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN O DEL CONOCIMIENTO
- NUEVOS PARADIGMAS INSTITUCIONALES. LA NUEVA SENSIBILIDAD



NUEVOS PLANTEAMIENTOS DE LA COMUNICACIÓN EN LAS CORPORACIONES (II)

- PERIODISMO DE FUENTE (comunicación externa)
- PERIODISMO EN LA FUENTE (comunicación interna)
- GESTIÓN DE INTANGIBLES
- REPUTACIÓN CORPORATIVA: “del tente mientras cobro” o “créetelo mientras me votas”, a la medida de la percepción de la calidad





LÍNEAS DE I + D EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA

- CULTURA CORPORATIVA
- IDENTIDAD CORPORATIVA
- IMAGEN CORPORATIVA
- POLÍTICAS COMUNICACIÓN CORPORATIVA
- ESTRATEGIAS COMUNICACIÓN CORPORATIVA
- PROCESOS DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA
- HUMANISMO CORPORATIVO
- GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO





LA COMUNICACIÓN APLICADA AL CIUDADANO EN UNA ADMINISTRACIÓN LOCAL

- APLICACIONES TRADICIONALES:
 - Nuevas tecnologías, viejas ciencias (Michael L. Dertonzos)
- NUEVAS APLICACIONES:
 - Nuevas ciencias, nuevas tecnologías
- MODELO CIENTÍFICO PARA LA COMUNICACIÓN EFICAZ

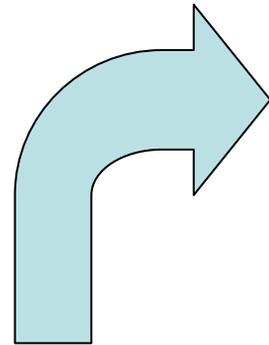


Foro 2006 de
**CALIDAD E
INNOVACIÓN**
en las ciudades

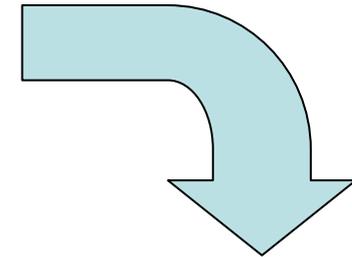
*Administrando
la ciudad
del siglo XXI*



CENTRO UNIVERSITARIO
VILLANUEVA

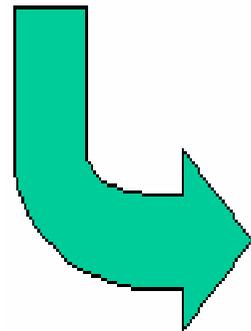


INFORMACIÓN

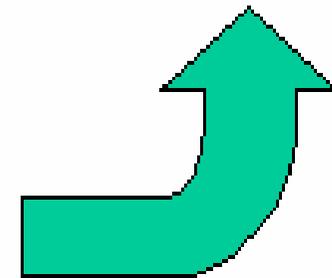


**POLÍTICAS DE
COMUNICACIÓN**

**ESTRATEGIAS DE
COMUNICACIÓN**

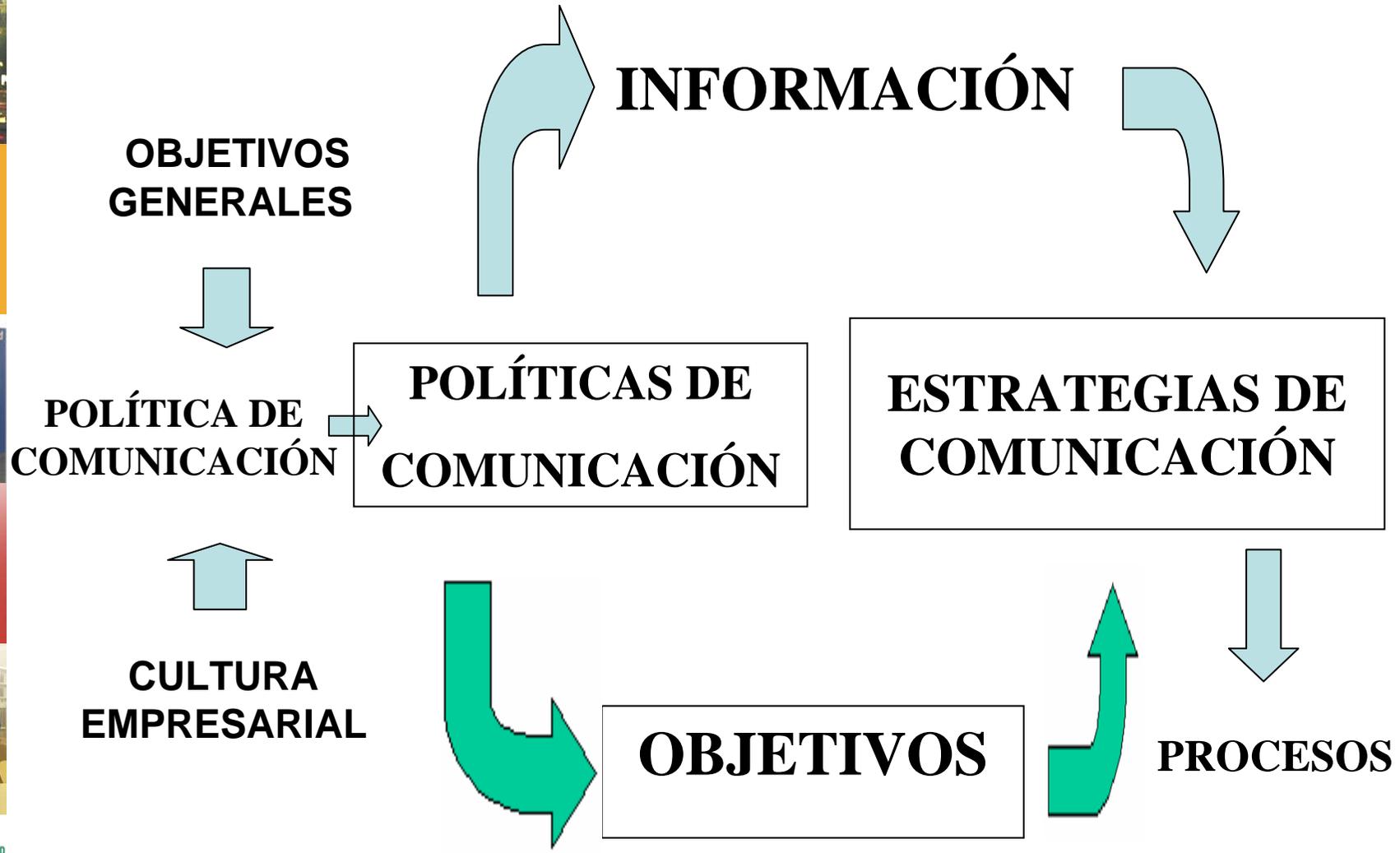


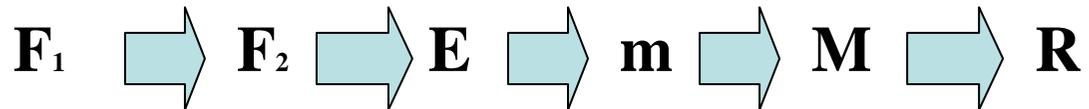
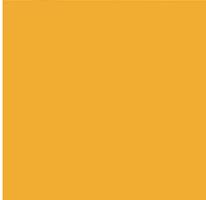
OBJETIVOS



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD





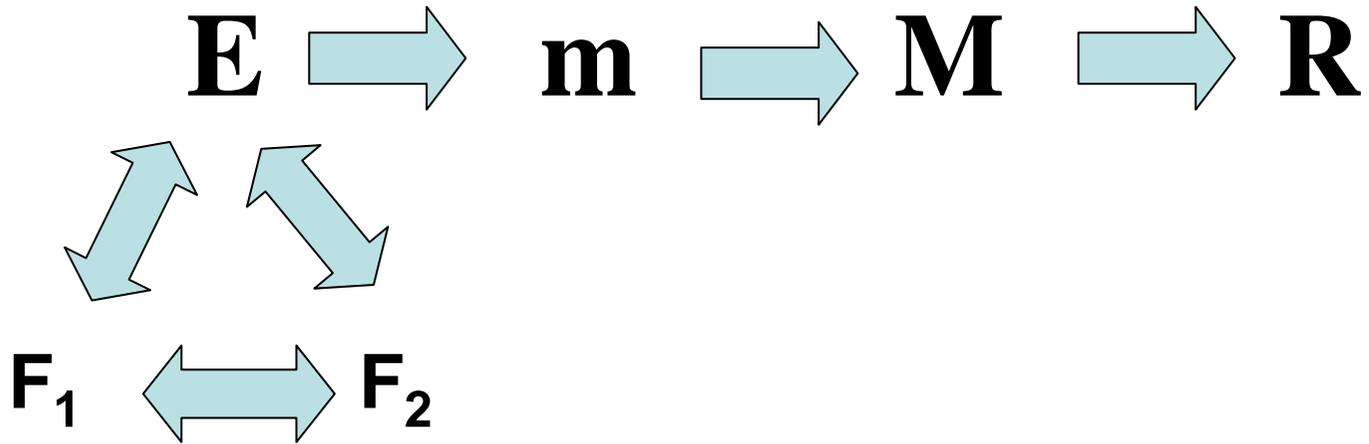


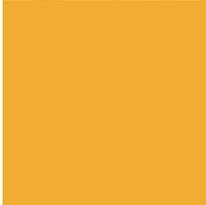
PROCESO (P)



Foro 2006 de
**CALIDAD E
INNOVACIÓN**
en las ciudades

*Administrando
la ciudad
del siglo XXI*





PROBLEMAS

- Falta
 Acceso
 (Inf. Apelación)

- Falta
 Comprensión
 - G. Subculturas
 - Borman
 - Jergas

- Disconformidad

NIVELES

SINTACTICO

SEMÁNTICO

PRAGMÁTICO

MENSAJE

COMPONENTE

FORMA

CODIGO

CONTENIDO

EFICACIA

ACCESIBILIDAD

PERTINENCIA



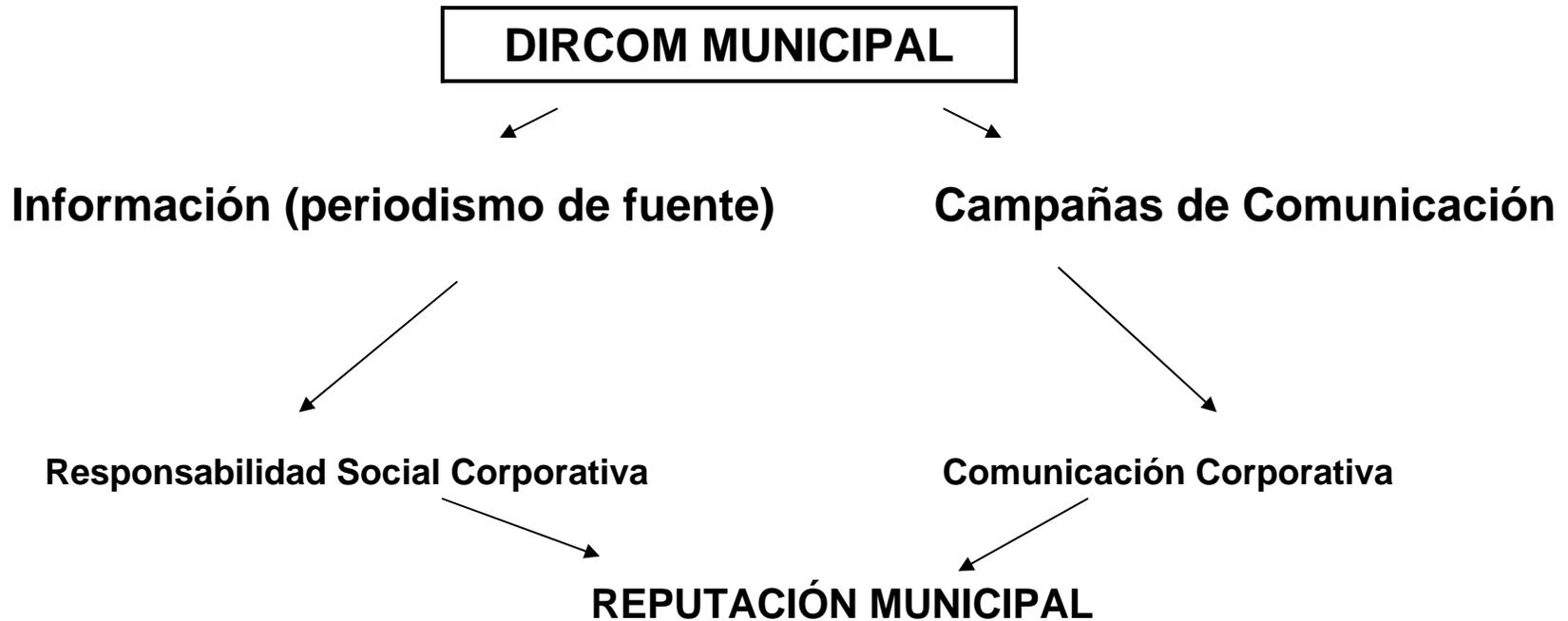
CONCLUSIONES (I)

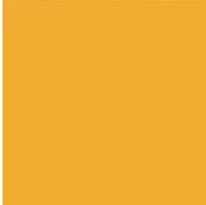




CONCLUSIONES (II)

INTERMEDIACIÓN EFICAZ DESDE LA FUENTE PROFESIONALES DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

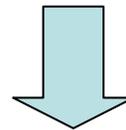
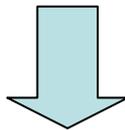




CONCLUSIONES (III)

INTERMEDIACIÓN EFICAZ DESDE LOS MEDIOS

PERIODISMO ESPECIALIZADO EN INFORMACIÓN MUNICIPAL



PERIODISMO DE SERVICIO

PERIODISMO DE PARTICIPACIÓN POLÍTICA

Foro 2006 de CALIDAD E INNOVACIÓN en las ciudades

Administrando la ciudad del siglo XXI



ORGANIZAN:

PATROCINAN:

COLABORAN:

