

# SUMARIO Nº 68. V / 2006



Nº 68. V/2006

## Consejo Asesor

José M<sup>o</sup> Ezquiaga (*Universidad Politécnica de Madrid*)  
Milagros García Crespo (*Tribunal de Cuentas y Universidad del País Vasco*)  
José Antonio Herce (*Grupo Analistas y Universidad Complutense de Madrid*)  
José M<sup>o</sup> Mella (*Universidad Autónoma de Madrid*)  
Emilio Ontiveros (*Grupo Analistas y Universidad Autónoma de Madrid*)  
Francisco Pérez (*IVIE y Universidad de Valencia*)  
Jaime Pou (*Interventor-Auditor del Estado*)  
Álvaro Rodríguez Bereijo (*Universidad Autónoma de Madrid*)  
Joaquim Solé Vilanova (*Universidad de Barcelona*)  
Javier Suárez Pandiello (*Universidad de Oviedo*)  
Victorio Valle (*FUNCAS y UNED*)

## Consejo de Redacción

César Cantalapiedra (*Director*)  
Ana Aguerrea, José Manuel Amor,  
Susana Borraz, Félix Lores, Reyes Maroto,  
Lara de Mesa, Johanna M<sup>a</sup> Prieto, Ignacio  
Rodríguez Teubal, Fernando Sierra  
José Fraile (*secretario de redacción*)

*Director editorial*  
Javier López Somoza

*Coordinación editorial*  
José Fraile  
Esther Aragón

*Publicidad*  
José Fraile (jfraile@afi.es)

© Consultores de las Administraciones Públicas  
© Ediciones Empresa Global  
C/ Españolito, 19. 28010 Madrid  
Tel.: 91 520 01 35. Fax: 91 520 01 20  
E-mail: analisislocal@afi.es  
http://www.grupoanalistas.com

Imprime: Ibergraphi 2002

ISSN: 1575-5266  
Depósito Legal: M-35.580-1995

## Presentación

El desafío de la calidad en los servicios públicos:  
comparativa de modelos de gestión y claves para  
su implantación  
Ángel Luis del Río Fernández . . . . . 5

La autoevaluación en la Administración  
al alcance de la mano. El modelo de evaluación,  
aprendizaje y mejora (EVAM<sup>®</sup>)  
Joaquín Ruiz López y Consuelo Hidalgo Gómez . . . . . 17

Implantación y certificación  
en el Ayuntamiento de Logroño  
Luis Ángel Ruiz Budría . . . . . 31

La experiencia del Ayuntamiento de Leganés  
en servicios internos a través de grupos de mejora.  
La carta de servicios de la Unidad de Datos  
Valentín Pérez Almarza . . . . . 43

Un análisis comparado de la gestión del e-gobierno  
en los grandes ayuntamientos españoles  
José Ángel Rivero Menéndez, Leonor Mora Agudo  
y Sandra Flores Ureba . . . . . 53

## Secciones

Urbanismo, construcción y sector inmobiliario . . . . . 67  
Formación en gestión pública . . . . . 72  
Tipos de interés y de cambio . . . . . 73  
Novedades legislativas . . . . . 76  
Reseñas bibliográficas . . . . . 78  
e-gobierno . . . . . 80

El contenido de los artículos es responsabilidad de los autores y no representa necesariamente la opinión de la revista.