

# Taller “Calidad y excelencia en la gestión pública” 30 de septiembre al 04 de octubre de 2013 Salamanca, España

## PROGRAMA DE ACTIVIDADES

### Lunes 30 de septiembre

9:00: Recepción y acreditación de los participantes en la sede del Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación de Salamanca (REGTSA)

9:15: Presentación del Taller a cargo de las autoridades de REGTSA



9:30: **Sesión del Taller**

**Contenidos:** El camino a la excelencia en las organizaciones públicas. La utilización de los modelos de excelencia como referentes para la mejora. La Experiencia de REGTSA.

**Profesor:** Manuel Francisco Rodríguez Maseda

14:00 Receso para almorzar

16:00 **Sesión del Taller**

**Contenidos:** La innovación en un entorno público. ¿Qué es y qué no es la innovación?. Modelo de referencia para la innovación. La cultura de la innovación. Ejemplos prácticos.

**Profesor:** Manuel Francisco Rodríguez Maseda

18:30: Fin de la jornada



[www.celadel.org](http://www.celadel.org)

# Taller “Calidad y excelencia en la gestión pública”

30 de septiembre al 04 de octubre de 2013  
Salamanca, España

## Martes 1 de octubre

### 9:00: Sesión del Taller

**Contenidos:** ¿Cómo poner en marcha el proceso la voz del ciudadano?. ¿Cómo podemos garantizar la fiabilidad de los estudios y encuestas?. Ejemplos prácticos de encuestas y su segmentación. Elaboración y medición de cartas de servicios. Ejemplos prácticos.

**Profesora:** Carmen Martín Cabañas

14:00 Receso para almorzar

16:00: **Visita guiada al casco antiguo de la ciudad de Salamanca**



## Miércoles 2 de octubre

### 9:00. Sesión del Taller

**Contenidos:** ¿Cómo elaborar un relatorio de gestión?. ¿Cómo comprender qué nos pide el modelo en cada subcriterio?. Ejemplos de relatorios. El relatorio de REGTSA en los premios iberoamericanos 2012. Ejemplos prácticos de autoevaluación mediante cuestionario y formulario. La participación en el proceso de autoevaluación. Integración con el proceso de planificación estratégica. El proceso de presentación a un premio. ¿Cómo preparar a la organización para una evaluación

**Profesora:** Sara Baselga López

14:00: Receso para almorzar



[www.celadel.org](http://www.celadel.org)

# Taller “Calidad y excelencia en la gestión pública”

30 de septiembre al 04 de octubre de 2013  
Salamanca, España

16:00: **Sesión del Taller**

**Presentación de experiencias de calidad en gestión pública en los países de América Latina a cargo de los participantes<sup>1</sup>.**

Las presentaciones tendrán lugar por paneles de 4 personas que dispondrán de un tiempo de exposición 15 minutos cada una. Al finalizar las presentaciones del panel habrá una ronda de preguntas a los ponentes.

18:30: Fin de la jornada

## Jueves 3 de octubre

9:00: **Sesión del Taller**

**Contenidos:** ¿Cómo diseñar e implantar un sistema de gestión por procesos en un Servicio Público?. Ejemplos prácticos de mapa de procesos, documentación y registros de cada proceso. Herramientas informáticas para la gestión del sistema de calidad.

**Profesor:** Manuel Pechero Arroyo

14:00: Receso para almorzar

16:00: **Sesión del Taller**

**Presentación de experiencias de calidad en los países de América Latina a cargo de los participantes.**

Las presentaciones tendrán lugar por paneles de 4 personas que dispondrán de un tiempo de exposición 15 minutos cada una. Al finalizar las presentaciones del panel habrá una ronda de preguntas a los ponentes.

18:30: Fin de la jornada

---

<sup>1</sup> Cada participante deberá llevar preparada la presentación de una experiencia de calidad en la gestión pública que tenga lugar en su país.



# Taller “Calidad y excelencia en la gestión pública” 30 de septiembre al 04 de octubre de 2013 Salamanca, España

## Viernes 4 de octubre

09:00: **Sesión de valoración del Taller.** Lecciones Aprendidas.

11:30: **Acto protocolar de clausura del Taller.** Entrega de diplomas a los participantes en el Palacio sede de la Diputación Provincial de Salamanca. Visita guiada por el Palacio.

