

# Taller “Calidad y excelencia en la gestión pública” 09 al 13 de noviembre de 2015 Salamanca, España

## PROGRAMA DE ACTIVIDADES

### Lunes 09 de noviembre

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: **Temario de la sesión:** La mejora de la gestión pública latinoamericana. Paradigmas y lecciones aprendidas.

**Profesor:** José Luis Furlan

11:00: Receso

11:30: **Temario de la sesión:** La calidad como filosofía de gestión; introducción, conceptos y alcances; Enfoques ideológicos y pragmáticos. Premios a la Calidad. Indicadores de calidad de la gestión y de los servicios

**Profesor:** Manuel Francisco Rodríguez Maseda

14:00: Receso para almorzar

16:00: **Temario de la sesión:** El camino a la excelencia en las organizaciones públicas. La utilización de los modelos de excelencia como referentes para la mejora continua.



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

# Taller “Calidad y excelencia en la gestión pública” 09 al 13 de noviembre de 2015 Salamanca, España

**Profesores:** Manuel Francisco Rodríguez Maseda y Manuel Pechero Arroyo

18:30: Fin de la jornada

## Martes 10 de noviembre

9:00: **Temario de la sesión:** ¿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 (primera parte)

**Profesor:** Manuel Pechero Arroyo

11:00: Receso

11:30: **Temario de la sesión:** ¿Cómo diseñar e implantar un sistema de gestión por procesos en un servicio público? (continuación). Trabajo grupal.

**Profesor:** Manuel Pechero Arroyo

14:00 Receso para almorzar

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



## Miércoles 11 de noviembre

9:00. **Temario de la sesión:** ¿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



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

# Taller “Calidad y excelencia en la gestión pública” 09 al 13 de noviembre de 2015 Salamanca, España

iberoamericanos. 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

16:00: **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 12 de noviembre

9:00: **Temario de la sesión:** ¿Cómo poner en marcha el proceso y escuchar 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 y trabajo grupal.

**Profesora:** Carmen Martín Cabañas

14:00: Receso para almorzar

16:00: **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

---

<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” 09 al 13 de noviembre de 2015 Salamanca, España

finalizar las presentaciones del panel habrá una ronda de preguntas a los ponentes.

18:30: Fin de la jornada

## Viernes 13 de noviembre

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.

