

Taller “Calidad y excelencia en la gestión pública”

29 de septiembre al 03 de octubre de 2014
Salamanca, España

PROGRAMA DE ACTIVIDADES

Lunes 29 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: La mejora de la gestión pública latinoamericana. Paradigmas y lecciones aprendidas.

Profesor: José Luis Furlan

11:00: Receso

11:30: **Sesión del Taller**

Contenidos: 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 **Sesión del Taller**



www.celadel.org

Taller “Calidad y excelencia en la gestión pública”

29 de septiembre al 03 de octubre de 2014
Salamanca, España

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

Profesores: Manuel Francisco Rodríguez Maseda y Manuel Pechero Arroyo

18:30: Fin de la jornada

Martes 30 de septiembre

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 (primera parte)

Profesor: Manuel Pechero Arroyo

11:00: Receso

11:30: **Sesión del Taller**

Contenidos: ¿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**



www.celadel.org

Taller “Calidad y excelencia en la gestión pública”

29 de septiembre al 03 de octubre de 2014
Salamanca, España



Miércoles 1 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

16:00: Sesión del Taller

Presentación de experiencias de calidad en gestión pública en los países de América Latina a cargo de los participantes¹.

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

¹ 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”

29 de septiembre al 03 de octubre de 2014
Salamanca, España

Jueves 2 de octubre

9:00: **Sesión del Taller**

Contenidos: ¿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: **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

Viernes 3 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.

