



SEGUNDA EDICIÓN | 2013 |
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN
EXCELENCIA
EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Organiza



REGTSA
REGIÓN DE SALAMANCA
REGISTRACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA
DIPUTACIÓN DE SALAMANCA

www.escuelaregtsa.es

www.regtsa.es

Avda. Carlos I, 64-76 | 37008 Salamanca
T 923 28 19 12 | 923 28 19 13

Patrocinan



CONTENIDOS

■	INTRODUCCIÓN	3
■	PRESENTACIÓN	4
■	OBJETIVOS	5
■	DESTINATARIOS	6
■	PROGRAMA Y CALENDARIO	7
■	PROFESORADO	12
■	METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN	15
■	SOLICITUDES Y BECAS	16

INTRODUCCIÓN

- INTRODUCCIÓN
- PRESENTACIÓN
- OBJETIVOS
- DESTINATARIOS
- PROGRAMA Y CALENDARIO
- PROFESORADO
- METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN
- SOLICITUDES Y BECAS

El Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de Salamanca (REGTSA), quiere compartir con otras organizaciones públicas todo el conocimiento acumulado a lo largo de su trayectoria hacia la excelencia. En este sentido, desde REGTSA, hemos diseñado dos programas de especialización de funcionarios **centrados exclusivamente en los campos en que REGTSA trabaja y viene destacando desde hace varios años, a saber: la tributación local y la excelencia en la gestión.**

El Programa de especialización en Excelencia en la Gestión Pública se desarrollará entre el 11 de marzo y el 03 de julio de 2013. Consta de seis módulos y un taller práctico de aplicación de los conocimientos adquiridos, siendo la carga horaria total de 120 horas lectivas.

PRESENTACIÓN

El mundo actual demanda instituciones públicas a la altura de las circunstancias y de las expectativas de los ciudadanos.

Aunque la imagen de la administración pública suele asociarse a la de una burocracia ineficaz, las organizaciones públicas pueden ser tan eficaces y eficientes como cualquier institución privada, siempre que tengan como eje de sus acciones a los ciudadanos, hayan definido bien sus objetivos estratégicos, actualicen y mejoren de manera continua sus procesos y cuenten con un liderazgo claro que, inspire, estimule y gestione el cambio.

Como demuestra la experiencia de muchas instituciones públicas, entre ellas la de **REGTSA**, entidad pública ganadora de premios y reconocimientos internacionales; para alcanzar la excelencia, el camino es la implantación de modelos de gestión de calidad que sirvan de referente y guía en el proceso de cambio organizacional. Esta es, en suma, la temática de esta Programa de especialización.

INTRODUCCIÓN

PRESENTACIÓN

OBJETIVOS

DESTINATARIOS

PROGRAMA Y CALENDARIO

PROFESORADO

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

SOLICITUDES Y BECAS

OBJETIVOS

El Programa de Especialización en Excelencia en la Gestión Pública persigue los siguientes objetivos

Proporcionar a los participantes una perspectiva sistémica de las organizaciones públicas, de forma que entiendan el papel de los directivos públicos como impulsores del cambio en las Administraciones Públicas.

Familiarizar a los alumnos con el manejo de las técnicas y herramientas necesarias para desarrollar una gestión pública excelente en las Administraciones Públicas.

Proporcionar a los alumnos una hoja de ruta que permita convertir a sus administraciones en organizaciones excelentes.

Facilitar a los participantes las claves para lograr mejoras concretas en la calidad de los servicios públicos.

INTRODUCCIÓN

PRESENTACIÓN

OBJETIVOS

DESTINATARIOS

PROGRAMA Y CALENDARIO

PROFESORADO

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

SOLICITUDES Y BECAS

DESTINATARIOS

El Programa está dirigido a

- Funcionarios públicos y altos cargos que desempeñan su trabajo en cualquiera de los niveles de la Administración Pública.
- Miembros de entidades privadas.
- Centros académicos.
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Ciudadanos interesados en el fortalecimiento de la gestión pública.

No tiene requisitos previos

- INTRODUCCIÓN
- PRESENTACIÓN
- OBJETIVOS
- DESTINATARIOS**
- PROGRAMA Y CALENDARIO
- PROFESORADO
- METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN
- SOLICITUDES Y BECAS

PROGRAMA Y CALENDARIO

- INTRODUCCIÓN
- PRESENTACIÓN
- OBJETIVOS
- DESTINATARIOS
- PROGRAMA Y CALENDARIO
- PROFESORADO
- METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN
- SOLICITUDES Y BECAS

El Programa tiene una duración total de 120 horas lectivas, con una estructura mixta

- 90 horas lectivas de formación “on line”.
- 30 horas lectivas en un taller presencial de eminente contenido práctico, a celebrar en REGTSA.

11 de marzo al 3 de julio

Módulo			
I	GESTIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO	15 horas	on line 11 marzo – 24 marzo
DESCANSO SEMANA SANTA 25 - 31 marzo			
II	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	15 horas	on line 1 abril – 14 abril
III	LA CALIDAD Y LOS MODELOS DE EXCELENCIA EN LA ADM. PÚBLICA	15 horas	on line 15 abril – 28 abril
DESCANSO Y RECUPERACIÓN 29 abril – 5 mayo			
TP	TALLER PRESENCIAL PRIMERA PARTE	15 horas	presencial 7 y 8 de mayo
IV	EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	15 horas	on line 13 mayo – 26 mayo
V	LA GESTIÓN POR PROCESOS	15 horas	on line 27 mayo – 9 junio
DESCANSO Y RECUPERACIÓN 10 - 16 junio			
VI	ALCANZAR EL ÉXITO A TRAVÉS DE LAS PERSONAS EN LA ADM. PÚBLICA	15 horas	on line 17 junio – 30 junio
TP	TALLER PRESENCIAL SEGUNDA PARTE	15 horas	presencial 2 y 3 de julio

PROGRAMA Y CALENDARIO

- INTRODUCCIÓN
- PRESENTACIÓN
- OBJETIVOS
- DESTINATARIOS
- PROGRAMA Y CALENDARIO
- PROFESORADO
- METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN
- SOLICITUDES Y BECAS

Módulo

I

GESTIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO

15 horas

on line

11 marzo – 24 marzo

- 1_ Peculiaridades de la gestión en un entorno público.
- 2_ Gestión pública y buen gobierno. El proceso de toma de decisiones públicas: participación, responsabilidad y transparencia.
- 3_ La implantación de las políticas públicas: eficacia, eficiencia y equidad. Rendición de cuentas a la ciudadanía.

Módulo

II

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

15 horas

on line

1 abril – 14 abril

- 1_ Estrategia, marco estratégico y grupos de interés. Liderazgo y estrategia.
- 2_ El proceso estratégico. Principales fases: análisis, formulación e implantación de la estrategia.
- 3_ El cuadro de mando integral como herramienta para la implantación y seguimiento de la estrategia.

PROGRAMA Y CALENDARIO

- INTRODUCCIÓN
- PRESENTACIÓN
- OBJETIVOS
- DESTINATARIOS
- PROGRAMA Y CALENDARIO**
- PROFESORADO
- METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN
- SOLICITUDES Y BECAS

Módulo

III

LA CALIDAD Y LOS MODELOS
DE EXCELENCIA EN LA ADM. PÚBLICA

15 horas

on line

15 abril – 28 abril

- 1_ La evolución del concepto de calidad y su aplicación en la Administración Pública.
- 2_ Los modelos de excelencia. Rasgos comunes a los diferentes modelos. El modelo EFQM de excelencia aplicado a la Administración Pública (versión 2013). La autoevaluación de la organización.
- 3_ Los premios a la calidad y la excelencia.

Módulo

TP

TALLER PRESENCIAL
PRIMERA PARTE

15 horas

presencial

7 y 8 de mayo

- 1_ Ejemplos prácticos de autoevaluación mediante cuestionario y formulario. La participación en el proceso de autoevaluación. Integración con el proceso de planificación estratégica.
- 2_ ¿Cómo elaborar una memoria?. ¿Cómo comprender qué nos pide el modelo en cada subcriterio?. Ejemplos de memorias. La memoria de REGTSA en los premios europeos 2011 (memoria de + 600 puntos).
- 3_ El proceso de presentación a un premio. ¿Cómo preparar a la organización para una evaluación externa?.
- 4_ La elaboración e implantación de un plan estratégico en una Administración Pública. Ejemplos de planes estratégicos. El Plan estratégico 2012- 2015 de REGTSA: elaboración, implantación y evaluación.
- 5_ Problemas prácticos para diseñar un cuadro de mando integral. la integración de un CMI con los modelos de excelencia.

Para aquellos alumnos que tengan dificultades para desplazarse a Salamanca, REGTSA habilitará un Taller práctico "on line" con idénticos contenidos que el Taller presencial e idéntica carga lectiva.

PROGRAMA Y CALENDARIO

- INTRODUCCIÓN
- PRESENTACIÓN
- OBJETIVOS
- DESTINATARIOS
- PROGRAMA Y CALENDARIO
- PROFESORADO
- METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN
- SOLICITUDES Y BECAS

Módulo

IV

EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS

15 horas

on line

13 mayo – 26 mayo

- 1_ El ciudadano como centro de la gestión pública. La segmentación del público.
- 2_ Análisis de la demanda de los servicios. Necesidades y expectativas de los ciudadanos. Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos.
- 3_ La calidad de los servicios públicos. Las cartas de servicios como instrumento de compromiso ante la ciudadanía. Elaboración, seguimiento y publicación del grado de cumplimiento.

Módulo

V

LA GESTIÓN POR PROCESOS

15 horas

on line

27 mayo – 9 junio

- 1_ El despliegue de la estrategia a través de los procesos.
La gestión por procesos como nuevo enfoque de gestión. Conceptos básicos.
- 2_ Fases de un proyecto de gestión por procesos: identificación, clasificación, documentación, implantación y certificación de procesos. Las normas ISO y la gestión por procesos.
- 3_ Control de los procesos: estabilidad y capacidad de los procesos. La mejora continua.

PROGRAMA Y CALENDARIO

- INTRODUCCIÓN
- PRESENTACIÓN
- OBJETIVOS
- DESTINATARIOS
- PROGRAMA Y CALENDARIO**
- PROFESORADO
- METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN
- SOLICITUDES Y BECAS

Módulo

VI

ALCANZAR EL ÉXITO A TRAVÉS DE
LAS PERSONAS EN LA ADM. PÚBLICA

15 horas

on line

17 junio – 30 junio

- 1_ El concepto de Liderazgo y sus diferencias con otros fenómenos.
- 2_ El papel de los directivos públicos profesionales. Modelos de competencias del directivo público profesional.
- 3_ Selección y desarrollo de directivos. La evaluación del desempeño.
- 4_ Planificación de RRHH. Desarrollo de las capacidades de las personas: formación, comunicación y participación de los empleados públicos.

Módulo

TP

TALLER PRESENCIAL
SEGUNDA PARTE

15 horas

presencial

2 y 3 de julio

- 1_ ¿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.
- 2_ ¿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.
- 3_ Elaboración y medición de cartas de servicios. Ejemplos prácticos.
- 4_ ¿Cómo diseñar e implantar un sistema de evaluación del desempeño de los empleados? Conocimiento práctico de la experiencia de REGTSA.
- 5_ Sistemas de participación de los empleados. Experiencias prácticas. Modelo de implantación de un sistema de grupos de mejora: animación y mantenimiento de los grupos.

Para aquellos alumnos que tengan dificultades para desplazarse a Salamanca, REGTSA habilitará un Taller práctico "on line" con idénticos contenidos que el Taller presencial e idéntica carga lectiva.

PROFESORADO

TALLERES PRESENCIALES
PRÁCTICOS _ EQUIPO
DOCENTE DE REGTSA

ANTONIO DÍAZ MÉNDEZ



I GESTIÓN PÚBLICA Y
BUEN GOBIERNO

Sociólogo y Directivo
Público

Es Máster en Dirección Pública por ESADE. Licenciado en Ciencias Políticas y Sociología por la Univ. Complutense de Madrid y Diplomado en "Gestión de Calidad". Instituto de Empresa. Ha sido Director de planificación, coordinación, calidad y atención ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas, Asesor Ejecutivo de la Secretaria de Estado de Cooperación Territorial en el Ministerio de Administraciones Públicas y Director de Estudios, Estrategia y Formación de la Federación Española de Municipios y provincias FEMP.

JUAN CARLOS GONZÁLEZ GONZÁLEZ



II PLANIFICACIÓN
ESTRATÉGICA

Subdirector General de
Programas Formativos
en Administración Local
en el INAP

Licenciado en Derecho por la Universidad de Valladolid, ha desempeñado diversos puestos en el ayuntamiento de Logroño, desde 2003 hasta 2005 ocupó el puesto Inspector General de Servicios de la Junta de Castilla y León, y desde esta fecha hasta 2012 ha sido director de la Escuela de Administración Pública de Castilla y León. Ha sido ponente en diversos Congresos internacionales tanto en Europa como en América Latina.

INTRODUCCIÓN

PRESENTACIÓN

OBJETIVOS

DESTINATARIOS

PROGRAMA Y CALENDARIO

PROFESORADO

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

SOLICITUDES Y BECAS

PROFESORADO

TALLERES PRESENCIALES
PRÁCTICOS _ EQUIPO
DOCENTE DE REGTSA

JOAQUÍN RUIZ LÓPEZ



III

LA CALIDAD Y LOS
MODELOS DE
EXCELENCIA EN LA
ADM. PÚBLICA

Director del
Departamento de
Calidad de la AEVAL

Licenciado en Ciencias Políticas por la Universidad Complutense de Madrid. Máster en Gestión de la Administración Pública y Diplomado en Gestión de Calidad de los Servicios. Evaluador Acreditado EFQM. Evaluador-Coordinador Internacional, Miembro del Comité Ejecutivo de FUNDIBEQ y del Comité Asesor del Premio Iberoamericano de la Calidad.

JOSÉ MANUEL DÍAZ PULIDO



IV

EL CIUDADANO COMO
CLIENTE DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS

Director de administración,
calidad y mecenazgo de la
Fundación para la
Proyección Internacional de
las Universidades Españolas

Es licenciado en Derecho por la UCM y máster en Economía Aplicada y Análisis de Datos por la Universidad de Essex. Compagina su actividad profesional con la docencia en la Universidad Rey Juan Carlos, en las licenciaturas de Economía y Gestión y Administración Pública, así como en varios programas de posgrado. Anteriormente ha sido Director de la división técnica del departamento de calidad de AEVAL.

INTRODUCCIÓN

PRESENTACIÓN

OBJETIVOS

DESTINATARIOS

PROGRAMA Y CALENDARIO

PROFESORADO

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

SOLICITUDES Y BECAS

PROFESORADO

TALLERES PRESENCIALES
PRÁCTICOS _ EQUIPO
DOCENTE DE REGTSA

MANUEL FRCO. RODRÍGUEZ MASEDA



V

LA GESTIÓN POR
PROCESOS

Coordinador General
de REGTSA

Licenciado en Derecho por la Universidad de Salamanca. Ha cursado un Máster en Dirección de Recursos Humanos (IDE - CESEM), es Evaluador Acreditado del modelo EFQM de excelencia, y ha realizado el Curso de especialización en Gerencia de Servicios y Administraciones Públicas (Universidad de Valladolid).
Imparte formación en materia de calidad y planificación estratégica. Ha sido responsable del Área de Personal e interior de la Diputación de Salamanca.

JOSÉ LUIS FURLÁN



VI

ALCANZAR EL ÉXITO A
TRAVÉS DE LAS
PERSONAS EN LA
AA.PP.

Director General del
Centro Latinoamericano
de Estudios Locales
(Argentina)

Licenciado en Historia por la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina). Magister en Administración Pública por la Universidad de Buenos Aires. Consultor internacional en descentralización, gobierno y desarrollo local. Autor de publicaciones sobre liderazgo, descentralización, desarrollo y gobierno local.

INTRODUCCIÓN

PRESENTACIÓN

OBJETIVOS

DESTINATARIOS

PROGRAMA Y CALENDARIO

PROFESORADO

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

SOLICITUDES Y BECAS

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

Metodología

La modalidad de aprendizaje elegida posibilita, a cada participante que se integra en el Programa, contar con la guía permanente del profesor para el desarrollo de las actividades y con la asistencia técnica que necesita para cumplir con ellas.

Cada curso consta de un capítulo semanal. Cada capítulo tiene, una lección específicamente preparada por el profesor, un conjunto de lecturas digitales especialmente seleccionadas que complementan lo desarrollado en la lección y actividades prácticas evaluables cuyo objetivo es ejercitar al participante en la aplicación de los conocimientos y herramientas estudiadas. Los instrumentos de aprendizaje se completan con un foro de debates sobre un tema propuesto por el profesor. El foro, que se desarrolla bajo la guía del profesor, posibilita el intercambio de ideas y experiencias entre los participantes.

Evaluación

Para obtener el Diploma se requiere una calificación mínima de 5 puntos en cada uno de los módulos, así como en el taller presencial.

Los participantes que cumplan con todas las obligaciones académicas y económicas establecidas, una vez completadas las actividades previstas, obtendrán un Diploma de Experto extendido por REGTSA.

INTRODUCCIÓN

PRESENTACIÓN

OBJETIVOS

DESTINATARIOS

PROGRAMA Y CALENDARIO

PROFESORADO


METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

SOLICITUDES Y BECAS

SOLICITUDES Y BECAS

Solicitudes

La selección de los alumnos se hará de la siguiente forma

- Solicitud del alumno, mediante la cumplimentación del formulario establecido al efecto en el portal  www.escuelaregtsa.es
- Selección curricular, basada en la experiencia y desempeño actual del solicitante en los campos de especialización de nuestro programa de Excelencia en la Gestión Pública. A tal fin, los aspirantes deberán adjuntar a su solicitud un resumen del “Currículum Vitae”, así como un documento de una extensión máxima de tres folios, en el que expliquen la relación de su trabajo actual con el contenido del Programa de Especialización. A igualdad de puntuaciones serán preferidos los aspirantes que hayan presentado antes su solicitud.
- Se reservarán 10 plazas para alumnos pertenecientes a REGTSA, cuya selección se realizará en turno independiente del general. En caso de quedar alguna vacante se incorporaría al turno de otras Administraciones.
- Se reservarán 20 plazas a alumnos no pertenecientes a REGTSA, estableciéndose un cupo máximo de dos alumnos por organización, salvo que existieran plazas vacantes.

INTRODUCCIÓN

PRESENTACIÓN

OBJETIVOS

DESTINATARIOS

PROGRAMA Y CALENDARIO

PROFESORADO

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

SOLICITUDES Y BECAS

SOLICITUDES Y BECAS

Becas

El Programa de Especialización está patrocinado por las siguientes empresas

- CGB Informática
- T- Systems
- Coordinadora de Gestión de Ingresos
- ECI Formación

Por este motivo, los alumnos seleccionados recibirán una beca que cubre la totalidad de los gastos de docencia, y solamente tendrán que abonar la tasa por utilización de materiales y medios audiovisuales establecida en la correspondiente Ordenanza fiscal.

Dicha tasa asciende a 126,00 € por la totalidad del Programa y deberá ingresarse por transferencia en la cuenta de REGTSA una vez que sea comunicada la admisión del alumno.

INTRODUCCIÓN

PRESENTACIÓN

OBJETIVOS

DESTINATARIOS

PROGRAMA Y CALENDARIO

PROFESORADO

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

SOLICITUDES Y BECAS

SEGUNDA EDICIÓN | 2013 |
PROGRAMA DE
ESPECIALIZACIÓN EN
EXCELENCIA
EN LA GESTIÓN
PÚBLICA

Organiza



www.escuelaregtsa.es

www.regtsa.es

Avda. Carlos I, 64-76 | 37008 Salamanca
T 923 28 19 12 | 923 28 19 13

Patrocinan

