

MOC

¿cómo **implantar**
UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA
CALIDAD

en la administración
pública **en 5 pasos?**

**ESCUELA
REGTSA**
www.escuelaregtsa.es



www.regtsa.es

**CURSOS
MASIVOS** online

hojas de ruta
para
administraciones
públicas



El mundo actual demanda instituciones públicas a la altura de la 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, única entidad pública que ha ganado dos veces el Premio Iberoamericano de la calidad en la categoría oro, para alcanzar la excelencia, el camino debe iniciarse mediante la implantación de sistemas de gestión de la calidad que permitan comprobar y medir en la práctica como se mejora la satisfacción de los ciudadanos.

¿cómo implantar
UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA
CALIDAD
en la administración
pública en 5 pasos?

hojas de ruta para administraciones públicas

Existen Cursos en los cuáles se explican los fundamentos teóricos de la materia, nosotros, además, le proporcionaremos las claves para llevarlos a la práctica.

El Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de Salamanca (REGTSA), organización ganadora de premios nacionales e internacionales, 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 un Curso de Formación para funcionarios públicos **centrado en uno de los campos en que REGTSA trabaja y viene destacando desde hace varios años, a saber: la implantación de sistemas de gestión de la calidad.**

El Curso **se diferencia** de cualquier otro de los que se ofertan en la actualidad porque no sólo pretende transmitir los conocimientos teóricos necesarios sino que, además, **proporciona una hoja de ruta para llevarlos a la práctica.**



el curso
persigue los
siguientes

OBJETIVOS

EL CURSO SE DESARROLLARÁ ÍNTEGRAMENTE ONLINE EN NUESTRO CAMPUS VIRTUAL

ENTRE EL **27 DE ABRIL Y EL 7 DE JUNIO DE 2015.**

CONSTA DE CINCO UNIDADES.

LA CARGA HORARIA TOTAL ES DE 40 HORAS LECTIVAS.

■ Familiarizar a los alumnos con el manejo de los conceptos, técnicas y herramientas necesarias para desarrollar un sistema de gestión de la calidad en las Administraciones Públicas.

■ Facilitar a los participantes una hoja de ruta para la implantación del sistema de gestión de la calidad en su organización.

■ Proporcionar a los alumnos ejemplos prácticos, experiencias y documentación práctica que les ayuden a convertir a sus administraciones en organizaciones al servicio del ciudadano.

- Funcionarios públicos y altos cargos de España e Iberoamérica 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.

DESTINATARIOS

NO TIENE REQUISITOS PREVIOS



PROGRAMA 40 HORAS ONLINE y CALENDARIO 27 ABRIL _ 7 JUNIO



unidad **1** 27 abril _ 3 mayo | 2015

LA EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- **CONTENIDOS_** Administración Pública tradicional versus Nueva Gestión Pública: el cambio de paradigma. Concepto y evolución de la gestión de calidad.
- **PASO 1_** El compromiso de la dirección.

unidad **2** 4 mayo _ 10 mayo | 2015

ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE LOS SERVICIOS

- **CONTENIDOS_** Necesidades y expectativas de los ciudadanos. Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos.
- **PASO 2_** Segmentar los grupos de interés y establecer un sistema de captación de necesidades y expectativas.

unidad **3** 11 mayo _ 17 mayo | 2015

LAS CARTAS DE SERVICIO COMO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS

- **CONTENIDOS_** Contenido de una Carta de Servicios. Proceso de elaboración, seguimiento, certificación y publicación del grado de cumplimiento de los compromisos de servicio.
- **PASO 3_** Establecer compromisos de calidad.

Semana de recuperación y descanso del 18 al 24 de mayo

unidad **4** 25 mayo _ 31 mayo | 2015

LA GESTIÓN POR PROCESOS

- **CONTENIDOS_** Conceptos básicos en la Gestión por procesos. Principales elementos de un proceso.
- **PASO 4_** Elaborar el mapa de procesos.

unidad **5** 1 junio _ 7 junio | 2015

IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **CONTENIDOS_** Documentación, implantación y certificación del sistema de Gestión por procesos. Control y mejora de los procesos.
- **PASO 5_** Documentación e implantación de los procesos.



PROFESORADO

presentación
de los
contenidos
teóricos

JOAQUÍN RUIZ LÓPEZ [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-Coordenador Internacional, Miembro del Comité Ejecutivo de FUNDIBEQ y del Comité Asesor del Premio Iberoamericano de la Calidad.

presentación de
los pasos
prácticos para
la implantación
del sistema de
gestión de
calidad

MANUEL FRANCISCO RODRÍGUEZ MASEDA [Coordinador General de REGTSA]



Licenciado en Derecho por la Universidad de Salamanca, ha cursado un Master 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.

dinamización
de los foros

CARMEN MARTÍN CABAÑAS [Responsable de atención al contribuyente de REGTSA]



Es Titulada en Trabajo Social por la Universidad de Salamanca y Evaluadora acreditada del modelo EFQM. Desde el año 2001 es Jefa de Atención al Contribuyente en REGTSA, y en calidad de tal es propietaria de los procesos de atención a los ciudadanos. Imparte habitualmente formación en materia de calidad, modelos de excelencia y atención al contribuyente y es la representante de REGTSA en el Foro de Administraciones Públicas del Club de Excelencia en Gestión.

METODOLOGÍA

La modalidad de aprendizaje es la de un Curso Masivo Online (MOC), con una orientación eminentemente práctica, que posibilita que cada participante esté en condiciones, al finalizar el curso, de comenzar la implantación de un sistema de gestión de la calidad en su Administración Pública.

El curso consta de una Unidad semanal, que contiene una Unidad didáctica especialmente preparada por el profesor y un vídeo explicativo de la misma, así como ejercicios de comprobación evaluables. Además, cada semana se explicará, a través de vídeo un paso de los que deben seguirse en la práctica para la implantación del sistema de gestión de la calidad en la Administración.

Finalmente, se propondrán un conjunto de lecturas digitales especialmente seleccionadas que complementan lo desarrollado en la lección, y un foro, que se desarrolla bajo la guía de uno de los profesores, que posibilita el intercambio de ideas y experiencias entre los participantes.

EVALUACIÓN

- PARA OBTENER EL DIPLOMA, QUE SE EXTIENDE AL COMPLETAR LAS ACTIVIDADES PREVISTAS, SE REQUIERE UNA CALIFICACIÓN MÍNIMA DE 5 PUNTOS EN CADA UNA DE LAS UNIDADES.
- LOS PARTICIPANTES QUE CUMPLAN CON TODAS LAS OBLIGACIONES ACADÉMICAS Y ECONÓMICAS ESTABLECIDAS OBTENDRÁN UN DIPLOMA EXTENDIDO POR REGTSA.



SOLICITUDES

La admisión de los alumnos se realizará de la siguiente forma:

solicitud del alumno, mediante la cumplimentación del **formulario** establecido al efecto en el portal de ESCUELA REGTSA.



Abono del precio público que asciende a **40 €**, que serán abonados mediante tarjeta a través de la plataforma de pago de ESCUELA REGTSA.



5 PASOS

¿cómo **implantar**
UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA
CALIDAD

en la administración
pública **en 5 pasos?**

+ INFORMACIÓN

**ESCUELA
REGTSA**
www.escuelaregtsa.es



www.regtsa.es

Auda. Carlos I, 64-76
37008 Salamanca

☎ 923 28 19 12 |
☎ 923 28 19 13

hojas de ruta
para
administraciones
públicas

