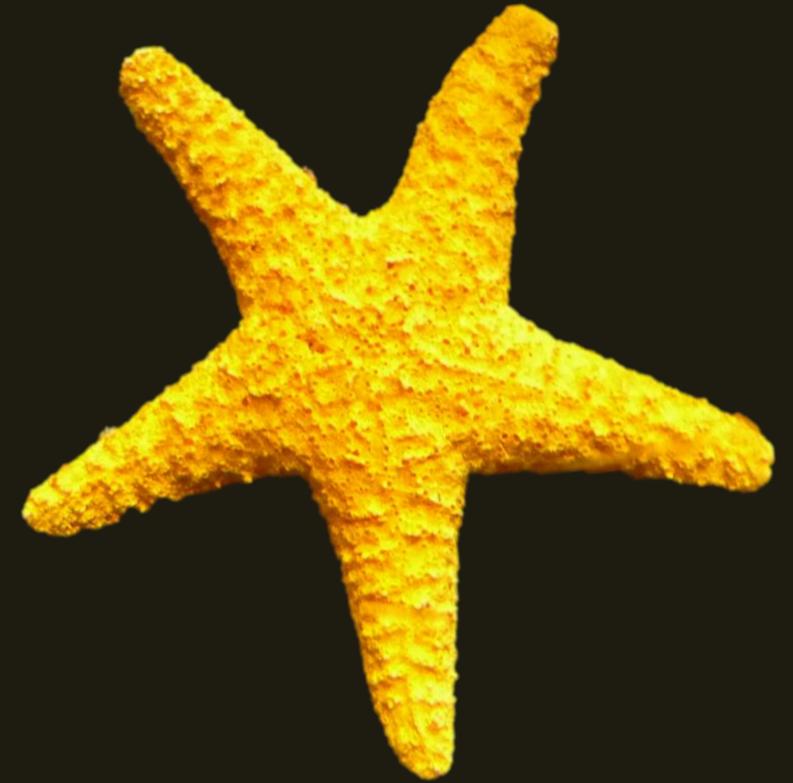


¿CÓMO IMPLANTAR UN SISTEMA DE EN LA **GESTIÓN DE LA CALIDAD** ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN 5 PASOS?



hojas de ruta
para
administraciones
públicas

**ESCUELA
REGTSA**
www.escuelaregtsa.es



www.regtsa.es

¡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 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 tres 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.

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 en cinco pasos para llevarlos a la práctica.**

¿CÓMO IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN 5 PASOS?

2016

moc





EL CURSO SE DESARROLLARÁ ÍNTEGRAMENTE **ONLINE** EN NUESTRO CAMPUS VIRTUAL ENTRE EL 25 DE ABRIL Y EL 5 DE JUNIO DE 2016

CONSTA DE CINCO UNIDADES LA CARGA HORARIA TOTAL ES DE **40 HORAS LECTIVAS**

OBJETIVOS

- 1... 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.
- 2... Facilitar a los participantes una hoja de ruta para la implantación del sistema de gestión de la calidad en su organización.
- 3... Proporcionar a los alumnos ejemplos prácticos, experiencias y documentación práctica que les ayuden a convertir a sus administraciones en organizaciones al servicio del ciudadano.

DESTINATARIOS

NO TIENE REQUISITOS PREVIOS

- 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.

PROGRAMA Y CALENDARIO

40 horas on line

25 abril | 5 junio

¿CÓMO IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN 5 PASOS?

UD 1
25 abril
1 mayo

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.

UD 2
2 mayo
8 mayo

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.

UD 3
9 mayo
15 mayo

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 16 AL 22 DE MAYO

UD 4
23 mayo
29 mayo

LA GESTIÓN POR PROCESOS

CONTENIDOS_ Conceptos básicos en la Gestión por procesos. Principales elementos de un proceso.

PASO 4_ Elaborar el mapa de procesos.

UD 5
30 mayo
5 junio

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.

2016
moc



PROFESORADO

¿CÓMO IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN 5 PASOS?

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-Coordinador 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



Mª DEL 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.

2016
mcc



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

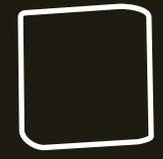
La admisión de los alumnos se realizará de la siguiente forma:



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.



En los supuestos de matriculación de grupos a cargo de instituciones (utilizando esta opción en www.escolaregtsa.es) podrá realizarse el pago mediante transferencia bancaria.

+ INFORMACIÓN

ESCUELA
REGTSA
www.escuelaregtsa.es



REGTSA
ORGANISMO AUTÓNOMO
REGISTRACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA
DIPUTACIÓN DE SALAMANCA

www.regtsa.es

Avda. Carlos I, 64-76

37008 Salamanca

923 28 19 12

923 28 19 13

¿ CÓMO IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN 5 PASOS?

Patrocinan



T - -Systems -

COORDINADORA DE GESTIÓN DE INGRESOS

