

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN PÚBLICA. Soluciones experimentadas que facilitan el ejercicio de la jefatura

MADRID, 21 Y 22 DE OCTUBRE DE 2008

CONTENIDO

La presente acción formativa se enmarca en el ámbito de la gestión de los servicios públicos. Focalizado en aspectos considerados claves de la gestión, se desarrollarán buenas prácticas que se han demostrado eficaces para la consecución de resultados materiales, así como para la satisfacción del personal y de los ciudadanos-usuarios de los servicios públicos.

La selección de las buenas prácticas ha tenido en cuenta diferentes aspectos, entre los que cabe destacar: los requisitos legales, las experiencias de éxito de los consultores o la aplicación de los elementos de las normas de calidad y modelos de excelencia de los que el tiempo ha demostrado su validez.

DESARROLLO DEL SEMINARIO. Los ponentes presentarán a debate soluciones experimentadas en la Administración Pública, para su posible adecuación a las situaciones concretas de los asistentes.

El Seminario va dirigido a Políticos, Directivos y Puestos de Jefatura con responsabilidades en la gestión de las Instituciones públicas o de Áreas, Servicios o Unidades.

Se considera un Seminario de especial interés para aquellos gestores públicos interesados en analizar los modelos de gestión más aplicados en las Administraciones Públicas desde el punto de vista de su aplicación práctica para la mejora efectiva del funcionamiento y para el incremento de la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos.

PONENTES

Ignacio J. Espinosa Zarrabe

Ingeniero Industrial, miembro del Colegio de Ingenieros Industriales de Bizkaia. Director Gerente y Consejero en el sector industrial (1972-81 y 1984-91).

Consultor en el sector público de 1982 a 1983 y desde 1992. Jefe de Proyectos de consultoría desde 1993.

Especializado en temas de desarrollo directivo y organizativo y en la implementación de la calidad en los servicios públicos.

ACTIVIDADES DOCENTES:

- Ponente seleccionado por Euskalit (Instituto Vasco de Calidad) para iniciar el FOAC (formación para la acción) para la Administración Pública Local.
- Ponente de EUDEL Seminarios dirigidos a Políticos: Calidad en los Servicios, Policía Local, Negociación
- Ponente de HEREKU (Herri, Erakundeen Kudeaketa, Universidad del País Vasco).
- Ponente en seminarios públicos dirigidos a la Administración Local de: Obras y Mantenimiento. Contratación y Compras. Calidad de los Servicios (Madrid, Bilbao). Curso de E.F.Q.M.
- Profesor del Instituto Vasco de la Administración Pública: Calidad y Reingeniería de procesos en la atención a los ciudadanos.
- Profesor de la Escuela riojana de Administración Pública: Mejora de los Servicios Públicos: Aplicación de la Gestión de la Calidad; Gestión de la Calidad de Obras y Mantenimiento Públicos.
- Profesor del Instituto Navarro de Administración Pública: Mejora de los Servicios Públicos; Aplicación de la Gestión de la Calidad.
- Profesor de la Escuela Riojana de Administración Pública: Aplicación de la Gestión de la Calidad; Gestión de la Calidad de Obras y Mantenimiento Públicos.

Ángel Luis del Río Fernández

Consultor de sector público en las áreas de organización, calidad y recursos humanos. Licenciado en Ciencias del Trabajo. Diplomado en Gestión y Administración Pública. Máster en Dirección y Gestión Pública. Profesional certificado registrado en el CERPER (Centro de Registro y Certificación de Personas) como GESTOR DE SISTEMAS DE CALIDAD por la EOQ (European Organization for Quality). Ha sido Director de Organización y Calidad del Ayuntamiento de Castro Urdiales (2003-2007), donde lideró la implantación y Certificación por AENOR del Servicio de Atención Telefónica al ciudadano según la Norma ISO 9001:2000. Ha realizado varias publicaciones e impartido diversos cursos y ponencias relacionados con la modernización de las administraciones públicas.



**Consultores
de Gestión
Pública**



TEMARIO

1. ¿ QUIÉNES RECIBEN NUESTROS SERVICIOS?

- 1.1. ¿Quiénes son nuestros clientes? Usuarios externos e internos
- 1.2. Ciudadanos usuarios y participantes
- 1.3. Los grupos de interés en las entidades públicas.
- 1.4. **Ejercicio** de identificación de clientes primarios, portavoces, usuarios en distintos servicios: policía local, servicios culturales, mantenimiento etc.
- 1.5. ¿Cómo podemos conocer las necesidades y expectativas de los usuarios?
- 1.6. Identificación y gestión de los momentos de verdad en nuestras relaciones con los usuarios de los servicios
- 1.7. Procesos de relación y comunicación con los usuarios externos e internos

2. SISTEMA DE DIRECCIÓN: MODELOS Y HERRAMIENTAS

- 2.1. Definición estratégica de los servicios públicos y de sus unidades: visión, misión, valores y objetivos
- 2.2. Ventajas e inconveniente de la Dirección por instrucciones, por objetivos y por valores
- 2.3. Adaptaciones organizativas para la eficiencia: el organigrama y la definición de los puestos. Su gestión
- 2.4. Los procesos regulares y proyectos. Diferencias conceptuales para optimizar el reparto de tareas.
- 2.5. **Ejemplo** de gestión informatizada de proyectos
- 2.6. Métodos prácticos para el análisis y mejora de procesos
- 2.7. Reflexiones en torno a los proyectos de cambio
- 2.8. Cómo y por qué establecer metas y objetivos
- 2.9. Cómo usar las Cartas de Servicios para mejorar la gestión

3. LAS PERSONAS EN LA TAREA

- 3.1. Reflexiones en torno al reparto de trabajo
- 3.2. La gestión del tiempo de trabajo
- 3.3. Motivación e implicación del personal
- 3.4. Elementos base de los equipos de trabajo
- 3.5. Pautas para mejorar el desempeño como "jefe"
- 3.6. Procesos de relación bidireccional
- 3.7. La cultura de la organización: premios y castigos

4. RESPONSABILIDAD POR RESULTADOS

- 4.1. Asignación de la responsabilidad sobre los resultados, competencias resolución de incidentes, de resolución de conflictos.
- 4.2. Acuerdos sobre objetivos metas, forma de medirlos y de comunicarlos
- 4.3. Código ético en una entidad pública
- 4.4. Medición de resultados y acciones correctivas, quién, como y a quién informa
- 4.5. Medición de la satisfacción de los usuarios y del personal
- 4.6. **GESTIÓN ECONÓMICA.** Acercar la responsabilidad a donde se produce la decisión de gasto e ingreso.
- 4.7. Consejos prácticos para la gestión del presupuesto de ingresos y gastos en las unidades funcionales
- 4.8. Papel de las unidades centrales en cuanto a información y control.

ESTE CURSO TAMBIÉN PUEDE SER ADAPTADO E IMPARTIDO PARA CUALQUIER ENTIDAD DEL SECTOR PÚBLICO

CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

Importe: 600 € incluido IVA, documentación y coffe-break.

INSCRIPCIÓN GRATUITA PARA EL SEGUNDO ASISTENTE. Fecha y horario: Día 1º: de 10 a 14 y de 16 a 20 h , Día 2º: de 9 a 14 h y de 16 a 19 h

Lugar: Hotel Tryp Ambassador, c/Cuesta de Santo Domingo, 5-7 MADRID.

INSCRIPCIONES:

- 1- Rellenar y enviar el cupón adjunto al fax nº 93.481.63.38 y confirmar la recepción en el tlf.:93.318.96.55
- 2- Realizar el pago mediante talón nominativo o transferencia bancaria a CONSULTORES DE GESTIÓN PÚBLICA, S.L. Cta. 2038.2820.47.6000123931
- 3- Remitir comprobante de transferencia por fax. Se aceptarán inscripciones hasta 7 días antes de la fecha de inicio del curso. En caso de anulación, se avisará a los asistentes siete días antes del inicio del mismo, no haciéndonos responsables de los gastos que se hayan generado antes de dicho aviso.
- 4- Se puede realizar la inscripción a través de nuestro correo electrónico [cursos@gestionpublica.es](mailto: cursos@gestionpublica.es) o entrando en nuestra página web www.gestionpublica.es

Preinscripción al curso **“BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN PÚBLICA. SOLUCIONES EXPERIMENTADAS QUE FACILITAN EL EJERCICIO DE LA JEFATURA”**

nombre _____ e-mail _____
cargo _____
institución _____
dirección _____
forma de pago: transferencia cheque nominal segundo asistente
factura a nombre de _____
NIF o CIF _____ teléfono _____ firma _____

A efectos de lo previsto en la LOPD 15/1999 de 13 de diciembre, le informamos que remitiendo este cupón acepta que sus datos formen parte de una base de datos propiedad de Consultores de Gestión Pública, S.L., C.I.F.: B-81823809 con domicilio en C/ Caspe, 54- 5ºB, 08010 Barcelona, con la finalidad de facilitar un mejor servicio e información sobre los productos y servicios ofrecidos. Tiene derecho de acceso, oposición, rectificación y anulación que deberá ejercer por escrito a la dirección antes mencionada.