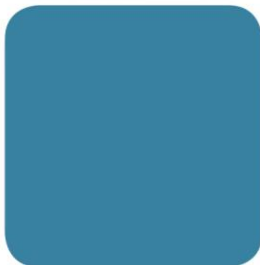


CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA



PASANTÍA INTERNACIONAL

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- 1** Conocimiento de las nuevas tendencias y técnicas dentro del ámbito de la Gestión y la Calidad en Instituciones Públicas en España y Europa.
- 2** Conocer las nuevas tendencias en el Desarrollo de Habilidades Directivas para la Gestión Pública.
- 3** Conocimiento de la aplicación de los Modelos y Sistemas de Calidad en la Gestión en las Administraciones Públicas.
- 4** Paneles de expertos sobre la modernización de la gestión en las Instituciones Públicas.



- 5** Conocimiento de programas y herramientas de gestión.
- 6** Establecer redes de contactos entre Instituciones.
- 7** Conocimiento del entorno cultural y social español.
- 8** Fortalecimiento del conocimiento y creación de redes y sinergias entre los miembros del grupo de la pasantía.

CONTENIDOS

El contenido del programa será el siguiente:

MÓ
DU
LO 1

Entorno y Organización de la Administración Pública en España.

MÓ
DU
LO 2

Sistemas y Modelos de Gestión aplicados a Instituciones Públicas.

MÓ
DU
LO 3

Liderazgo y desarrollo de Habilidades Directivas para la Gestión.

MÓ
DU
LO 4

Trabajo en Equipo.



MÓ
DU
LO 5

Gestión por Procesos y Mejora Continua.

MÓ
DU
LO 6

La colaboración Público-Privada en la prestación de Servicios Públicos.

MÓ
DU
LO 7

Calidad de Servicios y atención al ciudadano.

MÓ
DU
LO 8

La Tecnología al servicio de la Gestión Pública: experiencias de Administración Electrónica y E-Government.

MÓ
DU
LO 9

Paneles de expertos y visitas profesionales a las principales instituciones aragonesas como (Gobierno de Aragón, Ayuntamiento de Zaragoza, Cámara de Comercio, Instituto Aragonés de Empleo).



La Metodología formativa del programa pretende que el alumno lleve a cabo un proceso de aprendizaje ágil y eficaz.

Una marcada orientación práctica de todos los contenidos que componen el programa, junto a la combinación de una serie de métodos didácticos, y un experimentado equipo de profesores, permiten cumplir el anterior objetivo.

Los métodos didácticos sobre los que se basa el programa son los siguientes:



Sesiones Técnicas

Seminarios Prácticos

Métodos del Caso

Dinámica de discusión en grupos

Ejercicios Prácticos

Role Playing

Aprendizaje experiencial

CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

DESTINATARIOS

El programa está dirigido a profesionales y funcionarios.

LUGAR Y DIRECCIÓN

El programa se llevará a cabo en la sede de CESTE-Escuela Internacional de Negocios en Zaragoza.

Las actividades previstas se desarrollarán en un horario tipo entre las 9h y las 17h, de lunes a viernes, excepto que por las especiales características de algunas de las actividades se requiera llevarla a cabo en otro horario.

CARGA LECTIVA Y TITULACIÓN

El programa incluirá una carga lectiva equivalente a 9 Créditos Europeos ECTS, distribuidos en 14 días efectivos de trabajo con una duración media de 6 horas diarias de actividad docente.

Los alumnos participantes recibirán un Diploma en Calidad y Excelencia en la Gestión Pública.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y CULTURALES

Se organizarán diferentes excursiones en el día o durante el fin de semana: visitas culturales y sociales por Zaragoza, excursiones a ciudades como Madrid y Barcelona y a las montañas del Pirineo.



PROGRAMA IN HOUSE

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- 1** Conocimiento de las nuevas tendencias y técnicas dentro del ámbito de la Gestión y la Calidad en Instituciones Públicas.
- 2** Compartir los conceptos básicos de la gestión de calidad aplicados al ámbito de la Administración Pública.
- 3** Conocimiento de la aplicación de los Modelos y Sistemas de Calidad en la Gestión en las Administraciones Públicas.
- 4** Comprender y trabajar los procesos administrativos que se encuentran en la base de los servicios para conseguir la mejora de la Calidad del Servicio.



- 5** Conocer y saber desarrollar el Ciclo de Mejora Continua (o Ciclo PDCA) y como la calidad, al final, consiste en introducir criterios de mejora continua.
- 6** Conocimiento de la importancia de los procesos de auditoría y control de los procesos administrativos para asegurar unos estándares mínimos de calidad.
- 7** Conocer herramientas de calidad en la administración pública como las cartas de servicios y las aplicaciones a la modernización y simplificación administrativa.

CONTENIDOS

El contenido del programa será el siguiente:

MÓ
DU
LO 1

Introducción a la Calidad:

- El concepto de calidad
- Modelos de Calidad

MÓ
DU
LO 2

El Ciclo de Mejora Continua (Ciclo PDCA):

- Cómo elegir un tema de mejora por probabilidad de éxito.
- Uso de técnicas y herramientas de mejora continua.



MÓ
DU
LO 3

Calidad y procesos:

- Procesos administrativos de calidad
- Indicadores de medida de la calidad de los servicios públicos

MÓ
DU
LO 4

Herramientas para la calidad en la Administración Pública:

- Las cartas de servicios
- Procesos de modernización y simplificación administrativa

MÓ
DU
LO 5

La auditoría y control de los procesos en la Administración Pública:

- Evaluación externa e independiente
- La autoevaluación

METODOLOGÍA



La Metodología formativa del programa pretende que el alumno lleve a cabo un proceso de aprendizaje ágil y eficaz.

La metodología propuesta combina explicaciones teóricas con abundantes ejemplos prácticos de experiencia llevadas a cabo en el ámbito de la administración pública con la resolución de casos prácticos y la puesta en común a través de debates contrastando ideas entre los participantes y, en consecuencia, enriqueciendo las clases con las participaciones de todos.

Los métodos didácticos sobre los que se basa el programa son los siguientes:



Sesiones Técnicas

Casos Prácticos

Experiencias y Buenas Prácticas

Dinámica de discusión en grupos

Ejercicios de aplicación

JOSÉ LUIS MARCO

Licenciado en Derecho por la Universidad de Zaragoza.

MBA por el Instituto de Empresa de Madrid.

Doctorando en Ciencias Empresariales por la Universidad Camilo José Cela.

Director y Profesor en programas Máster en CESTE-University of Wales .

Profesor y conferenciantes en diversas Universidades y Escuelas de Negocios en España y a nivel internacional.

Licenciario Internacional para impartir cursos sobre el Modelo EFQM con amplia experiencia en formación en temas de Calidad Total tanto en España como en Iberoamérica.

Formador de licenciarios del Modelo EFQM y del Modelo Iberoamericano de Excelencia.

Evaluador Senior del Premio Europeo a la Excelencia y de diversos premios en España con experiencia en más de ciento veinte organizaciones públicas en asistencia a autoevaluaciones y despliegues de mejora continua.

JUAN CARLOS LÓPEZ DE SILANES

Oficial de carrera de la Escala Superior del Cuerpo General de las Armas del Ejército de Tierra (Especialidad: Ingenieros-Transmisiones).

Licenciado en Psicología por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (Especialidad: Psicología Industrial).

M.B.A. Executive (Máster en Administración y Dirección de Empresas) por Columbus – International Business School.

Doctorando en Psicología por la UNED.

Director y Profesor en programas Máster en CESTE-University of Wales .

Profesor y conferenciantes en diversas Universidades y Escuelas de Negocios en España y a nivel internacional.

Evaluador Senior en el proceso nacional de designación de empresas candidatas al Premio Europeo a la Calidad.

Consultor homologado para el Premio a la Excelencia Empresarial.





Pº Infantes de España nº 3 50012 ZARAGOZA (España)
www.ceste.es · info@ceste.es · +34 976 568 586

Carreras universitarias Masters y Postgrados Nuevas Tecnologías
Idiomas Consultoría Servicios a Empresas