Dirección estratégica y orientación a resultados

MÁSTER UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN CIVIL DEL ESTADO

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO

Másteres Universitarios

Este documento puede utilizarse como documentación de referencia de esta asignatura para la solicitud de reconocimiento de créditos en otros estudios. Para su plena validez debe estar sellado por la Secretaría de Estudiantes UIMP.

DATOS GENERALES

Breve descripción

El propósito de esta asignatura es eminentemente práctico. Se trata de ofrecer conocimientos y contenidos útiles para el desempeño en puestos predirectivos y directivos de las Administraciones Públicas. El fin expreso de esta formación es "la transferencia al puesto", la capacidad de integrar en la actividad profesional los conocimientos adquiridos y las aptitudes desarrolladas.

Título asignatura

Dirección estratégica y orientación a resultados

Código asignatura

102511

Curso académico

2019-20

Planes donde se imparte

MÁSTER UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN CIVIL DEL ESTADO

Créditos ECTS

3

Carácter de la asignatura

OBLIGATORIA

Duración

Anual

Idioma

Castellano

CONTENIDOS

Contenidos

A lo largo de esta asignatura se abordarán los siguientes aspectos:

- La gestión pública estratégica: entorno, principios, concepto. El trabajo de los directivos públicos. Las relaciones entre el responsable político y el funcionario superior.
- Introducción de las normas de calidad para centrar el enfoque de la gestión pública en el usuario, en sus necesidades y en sus expectativas. Técnicas para gestionar las relaciones y la satisfacción del ciudadano.
- La gestión por procesos. Los modelos de excelencia en el servicio público: modelos EFQM y CAF. Introducción e implementación de la evaluación de calidad en el servicio público y la mejora continua.
- Planificación a partir de la estrategia: objetivos a corto, medio y largo plazo. Seguimiento de la planificación y su adaptación flexible a los cambios. Técnicas, herramientas y mejores prácticas de gestión de proyectos desde una perspectiva multidisciplinar.
- La colaboración público-privada. La externalización de servicios en las Administraciones Públicas y la problemática de la cesión ilegal de trabajadores.

Temario

Unidad Didáctica 1. Dirección estratégica en la Administración Pública. Planificación. Establecimiento de prioridades (nivel político-técnico) y análisis entorno y organización (nivel técnico). Etapas en la formulación de un Plan. De los ejes estratégicos a las medidas: la desagregación de la estrategia a la operativa (programas, proyectos y medidas). POAs. Dirección estratégica y ciclo de mejora continua. Orientación a resultados y orientación al cliente externo e interno. El enfoque actual de los modelos tradicionales. La experiencia de realizar e implantar un Plan Estratégico.

Unidad Didáctica 2. El concepto de trabajo en equipo y su aplicación en la Administración Pública. Modelos de dirección y de liderazgo. Roles. Aplicación a la dirección estratégica y a la orientación a resultados en el momento actual. Algunas técnicas de obtención de información para la toma de decisiones. La experiencia en la dirección y el trabajo en equipo en el puesto de trabajo, especialmente en Gabinetes.

Unidad Didáctica 3. La dirección estratégica y la toma de decisiones a nivel corporativo y a nivel operativo. Breve esbozo de metodologías instrumentales de análisis de problemas/situaciones y de toma de decisiones. La experiencia de usar metodologías y herramientas para analizar problemas y tomar decisiones en una organización administrativa.

Unidad Didáctica 4. Herramientas de calidad para la gestión estratégica y para el Gobierno

Abierto como fuentes de información e instrumentos de participación ciudadana, rendición de cuentas y transparencia. El Marco de calidad de los servicios en la Administración española. Cartas de Servicios: cómo hacer una Carta participativa y realista, instrumento de dirección estratégica, y orientada a resultados. La obtención de información como activo estratégico. Análisis de demanda. Evaluación de la satisfacción. El modelo SERVQUAL. La experiencia de gestionar los programas del Marco.

Unidad Didáctica 5. Autoevaluación. Enfoque y conceptos. Inserción en el ciclo de gestión continua, en la dirección estratégica y en la orientación a resultados. Las metodologías EFQM y CAF. La experiencia de realizar una autoevaluación en el centro de trabajo: proceso y metodología. Reconocimiento externo. Enfoque y proceso. La experiencia de obtener y revalidar un reconocimiento a la excelencia.

COMPETENCIAS

Generales

CG1 - Resolver problemas, en el ámbito de la Administración Pública, mediante la identificación y definición de alternativas que respondan a razonamientos y criterios efectivos y de eficiencia basados en los principios de gobernanza y bien común.

CG2 - Organizar, dirigir y planificar, en el ámbito de la Administración Pública, orientando el trabajo propio y el colectivo a la consecución de resultados concretos.

CG5 - Analizar y explotar conjuntos de datos y fuentes de información como apoyo a la toma de decisiones dentro de la Administración del Estado.

CG6 - Analizar problemas que se planteen en la Administración del Estado para definir alternativas y propuestas de resolución.

CG7 - Participar en redes de contacto y colaboración que faciliten la actualización constante en el ámbito de la gestión pública.

Específicas

CE1 - Identificar los factores que inciden en la cultura administrativa y en los procesos de cambio organizativo.

CE2 - Analizar los modelos de calidad utilizados en las Administraciones Públicas para definir y liderar actuaciones orientadas a la mejora continua y a la consecución de resultados.

CE10 - Identificar e implementar los mecanismos necesarios para una cooperación eficaz con otros niveles de gobierno.

CE13 - Diseñar y gestionar proyectos de distinta complejidad en el ámbito de las Administraciones Públicas.

CE14 - Identificar los factores, las circunstancias y los actores que influyen en la toma de decisiones en la Administración Pública.

CE15 - Implementar de manera eficiente mecanismos de colaboración público-privada.

PLAN DE APRENDIZAJE

Actividades formativas

AF1 - Clases presenciales (25 horas - 100% presencialidad)

AF3 - Trabajos individuales (35 horas - 0% presencialidad)

AF5 - Trabajo autónomo (15 horas - 0% presencialidad)

Resultados de aprendizaje

- Ser capaces de presentar alternativas distintas a la solución de los problemas, teniendo en cuenta las directrices políticas.
- Conocer y aplicar las herramientas disponibles para diseñar los servicios con orientación al usuario, con especial atención a la gestión orientada a procesos.
- Analizar la utilidad en la gestión de los modelos EFQM y CAF.
- Participar en la elaboración de un plan estratégico, identificando las fases y proponiendo objetivos adecuados de seguimiento, resultados e impacto.
- Identificar los elementos clave de la gestión de proyectos y utilizar herramientas que facilitan el seguimiento y consecución de resultados.
- Aplicar las posibles herramientas de colaboración entre Administraciones y entes públicos, así como entre Administraciones y el sector privado.
- Evaluar los procesos de externalización de la prestación de servicios públicos.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Descripción del sistema de evaluación

SE1 - Valoración de la asistencia y de la participación en las actividades formativas (ponderación mínima 10% y máxima 30%)

SE2 - Evaluación del trabajo en grupo y, en su caso, valoración de su presentación oral (ponderación mínima 40% y máxima 60%)

SE3 - Evaluación de los trabajos individuales y, en su caso, valoración de su presentación oral (ponderación mínima 20% y máxima 40%)

PROFESORADO

Profesor responsable

Fernández López, Olga

Cuerpo Superior de Administradores Civiles del Estado
Vicesecretaria General de la Delegación del Gobierno en Castilla y León

Profesorado

García Quirós, Ana del Carmen

Jefa de Área en la Subdirección General de Producción Normativa y Convenios
Ministerio de Hacienda

Cámara López, Luis

Licenciado en CC Económicas y Empresariales
Universidad Cmplutense de Madrid
ILPES-CEPAL

Congregado Loscertales, Jesús

Secretario General de la Subdelegación del Gobierno en Vizcaya

Lacleta Almolda, Silvia

Vocal Asesora en MUFACE
Dirección General de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

Bibliografía

Los únicos textos o materiales audiovisuales de lectura obligatoria son los propios, escritos para el Máster, del equipo docente del curso. Se aconsejará la lectura de algunos otros, con carácter previo a las sesiones presenciales, al objeto de poder realizar adecuadamente las prácticas en clase, así como llevar a cabo los trabajos preceptivos.

La biblio/webgrafía es demasiado extensa para consignarla en esta guía, toda vez que una de las principales aportaciones a los alumnos consiste en una abundante biblio/webgrafía organizada, actualizada, comentada y enlazada. Naturalmente, no se pretende que ese aporte -que es una de las claves del enfoque pedagógico aplicado- se lea enteramente durante el módulo ni antes del mismo, sino que se concibe como una herramienta de autoformación (que, normalmente, excluye a los 'clásicos' doctrinales, que se supone el alumno ya conoce), a lo largo de todo el Máster, incluyendo la realización del TFM, y para el futuro.

La biblio/webgrafía se colgará en la plataforma, por temas, un mes antes del comienzo de las clases.