



**CUERPO FACULTATIVO SUPERIOR**  
**TÉCNICO DE ORGANIZACIÓN**  
**MATERIAS ESPECÍFICAS**

**I.-TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

**TEMA 1.**-La cultura corporativa. Factores que componen la cultura corporativa. Tipos de entidades: públicas y privadas.

**TEMA 2.**-Dimensiones y elementos de las organizaciones públicas. Creación de una estructura administrativa. Disfunciones. Modelos alternativos. El esquema conceptual de Mintzberg.

**TEMA 3.**-La organización de los/as empleados/as públicos: características generales. Política, gestión y administración de personal. Evaluación del desempeño. Factores críticos e indicadores. Estrategias de motivación.

**TEMA 4.**-Las funciones y los procesos administrativos: funciones básicas de las Administraciones Públicas. Análisis de funciones. Los procesos administrativos: análisis y racionalización, representación gráfica y soporte documental. Manuales de procedimiento.

**TEMA 5.**-Las organizaciones públicas como prestadoras de servicios. Elementos básicos del enfoque de servucción. El enfoque de la gestión operativa de servicios. La externalización de servicios. Producción de servicios y nuevos paradigmas de la gestión pública.

**TEMA 6.**-Las organizaciones como sistemas políticos. Redes de poder en las organizaciones públicas. Conflictos. La organización informal.

**TEMA 7.**-La cultura organizativa de la Administración Pública: enfoques y conceptos de cultura organizativa. Características y elementos. Cultura organizativa y cambio. La cultura del empleado/a público.

**TEMA 8.**-La ética profesional. La elaboración de códigos de conducta. La incorporación de la ética al puesto de trabajo. La ética en la función directiva.

**TEMA 9.**- La transparencia en la administración pública. Derecho a la información pública. Aplicación a la Comunidad Autónoma de Cantabria.

**TEMA 10.**-Los sistemas de control y de información en las organizaciones públicas: las dimensiones del control en la Administración Pública. Control de gestión y cuadros de mando. El control sobre las dimensiones organizativas.

**TEMA 11.**-El cambio organizativo: el ciclo vital de las organizaciones públicas. Modelos de ciclos vitales. El movimiento pendular de las organizaciones. Modelos interpretativos del cambio organizativo.

**TEMA 12.**-Estrategias de mejora organizativa: los agentes del cambio. Macro estrategias de cambios: los procesos de modernización administrativa. Micro estrategias de cambio: el método de la auditoría operativa.

**TEMA 13.**-La auditoría operativa aplicada en la Administración Pública. Definición, objetivos y fases de la auditoría. Técnicas básicas.

**TEMA 14.**-Ámbito de análisis de las técnicas de auditoría operativa: la estructura orgánica, el sistema de información y gestión, el espacio de trabajo y los recursos materiales, los procedimientos administrativos, el personal, etc.

**TEMA 15.**-Evaluación de políticas públicas. Tipos de evaluación. Diseñar la evaluación. Diferencia entre seguimiento y evaluación.

**II.-GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

**TEMA 16.**-La función de administrar: aportaciones al arte de la administración. F.W. Taylor: la revolución mental y la pluralidad de mando. H. Fayol y la contingencia. E. Mayo y las relaciones humanas. W. Weber y la burocracia. El conductismo. Las peculiaridades de lo público.

**TEMA 17.**-El concepto de calidad: características. Clasificación: calidad percibida, programada y realizada.

**TEMA 18.**-Los servicios y los procesos: tipos de servicios. Concepto de servucción. Las diferencias entre servicios y productos físicos.



**TEMA 19.**-El modelo de Gestión de la Calidad Total. Concepto de organización según el modelo de Gestión de Calidad Total. La Gestión de Calidad Total y la cultura de la organización. Las bases de la cultura de la Gestión de Calidad Total, los 14 puntos de Deming.

**TEMA 20.**-La mejora continua: el ciclo de Shewhart. Las etapas para alcanzar la excelencia: control, aseguramiento y calidad total. Antecedentes de la Gestión de Calidad Total.

**TEMA 21.**-Evolución de la gestión de calidad en el contexto de la modernización de las Administraciones Públicas. Benchmarking. Su adaptación al marco público.

**TEMA 22.**-El diagnóstico. Los premios a la calidad como instrumento de diagnóstico. Características de la Administración Pública según la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

**TEMA 23.**-Los premios a la calidad e innovación en la gestión pública. Orden TFP/967/2019, de 18 septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

**TEMA 24.**-El aseguramiento y el control de la calidad: las normas. Los modelos de calidad ISO. Elección del más apropiado. Las normas ISO 9004 y 9001 en el sector público. Semejanzas y diferencias entre el modelo de excelencia de la EFQM y el de las normas ISO.

**TEMA 25.**-Los deseos de la ciudadanía y la Administración Pública. Herramientas de investigación social: las encuestas y su confección. Las quejas. El sistema de evaluación de la satisfacción del cliente.

**TEMA 26.**- Estrategia de Mejora de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria para el periodo 2013-2015. Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios (IPCS). Sistema de Sugerencias y Quejas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

**TEMA 27.**-Planificar la calidad: prever y planificar. El proceso de planificación. Los objetivos de calidad y su despliegue.

**TEMA 28.**-La calidad percibida y las cartas de servicios: las dimensiones o atributos principales de la calidad percibida. Las Cartas de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Decreto 109/2001, de 21 de noviembre. Sistemas de medición. Objetivos e indicadores de calidad.

**TEMA 29.**-Los procesos y la Administración Pública. Concepto de proceso. Diseño de procesos. Capacidad de proceso y estado de control. Tipos de procesos.

**TEMA 30.**-Normas, estándares e índices. Redacción y papel de las normas. Impacto de las normas. La Administración Pública y los procesos. El problema del «empowerment».

**TEMA 31.**-El coste de la calidad: el concepto de coste. Los costes de calidad: su clasificación.

**TEMA 32.**-Costes de calidad: la teoría del iceberg. El comportamiento de los costes de calidad. La función de pérdida de calidad de Taguchi. Elementos, bases y registro de los costes de calidad. El problema de la anotación contable.

**TEMA 33.**-Implantación de la Gestión de la Calidad en la Administración Pública. Cómo convencer a la Dirección. Los niveles e instituciones de la Gestión de la Calidad. Etapas de implantación.

**TEMA 34.**-Herramientas para la calidad. Las herramientas de Kaizen. Otras herramientas.

### III.-DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS.

**TEMA 35.**-Introducción a la dirección y gestión de proyectos. Tipos de proyectos. Dimensiones de un proyecto: técnica, económica, comercial y estratégica.

**TEMA 36.**-Fases de un proyecto: detección de oportunidades, preparación de la oferta, presentación y adjudicación, ejecución de los trabajos, cierre.

**TEMA 37.**-Gestión y Dirección: dirección, gestión, administración y participación. Gestión estratégica, administrativa y operativa.

**TEMA 38.**-Detección de oportunidades. Plan de negocio. Oportunidades comerciales. El concurso.

**TEMA 39.**-Estimación del coste y el precio del proyecto. Análisis del trabajo a realizar. Esfuerzo requerido. Otros costes y gastos. Presupuesto y precio de venta del proyecto.

**TEMA 40.**-Planificación temporal del proyecto: técnicas de planificación.

**TEMA 41.**-Seguimiento del proyecto: lanzamiento, organización y acopio de recursos. Intercambio de información. Cambios al alcance del proyecto: propuesta motivada. Análisis y evaluación. Autorización o rechazo. Implantación y seguimiento. Registro del estado de los cambios.

**TEMA 42.**-El desarrollo del proyecto: estado de las acciones. Avance técnico y económico. Informe de situación del proyecto.

**TEMA 43.**-Informe de cierre de proyecto: balance. Resumen de cierre de proyecto. Documentación generada.



**TEMA 44.**-Indicadores objetivos del resultado del proyecto: económicos, financieros, de ocupación laboral, de gestión.

**TEMA 45.**-La metodología de planificación y desarrollo de sistemas de información Métrica V3: conceptos, estructura y participantes.

**TEMA 46.**-Dirección de equipos. Trabajo en equipo. Roles. Ventajas. Dificultades.

#### IV.-DIRECCIÓN POR OBJETIVOS

**TEMA 47.**-Los objetivos de la empresa. La necesidad de fijar objetivos.

**TEMA 48.**-Evolución histórica de los sistemas de dirección. Definición de dirección por objetivos. El trabajo en equipo para la consecución de los objetivos. La psicología de la dirección por objetivos.

**TEMA 49.**-Finalidades de la dirección por objetivos. La dirección centrada en los resultados. Consecuencias de la gestión centrada en los objetivos.

**TEMA 50.**-Ventajas e inconvenientes de la dirección por objetivos. Consecuencias de la ausencia de objetivos.

**TEMA 51.**-Atributos que deben cumplir los objetivos. Evaluación de la adecuación de los objetivos.

**TEMA 52.**-Tipos de objetivos. Los objetivos cuantitativos. Los objetivos cualitativos. Clases de objetivos. Las prioridades entre objetivos.

**TEMA 53.**-Los objetivos y la planificación estratégica, planteamiento general. Los objetivos en el Plan Estratégico. Misión, Visión y Valores.

**TEMA 54.**-Implantación del sistema de gestión por objetivos. Fijación y comunicación. Seguimiento y verificación.

**TEMA 55.**-Evaluación del desempeño. Motivación. Esfuerzo.

**TEMA 56.**-La dirección por objetivos en tiempos de crisis. Cómo plantear los objetivos en tiempos difíciles. Errores en la gestión de la dirección por objetivos. Acciones de mejora en la gestión de los objetivos.

**TEMA 57.**-Sistemas de control de gestión. El cuadro de mando integral. Elementos del cuadro de mando integral. Claves para el éxito de la implantación del cuadro de mando integral.

#### V.-LA ORGANIZACIÓN EN LA ERA DE LA INFORMACIÓN.

**TEMA 58.**-Tareas y procesos de negocio. Identificación de los procesos de una empresa: diagrama de flujos de procesos.

**TEMA 59.**-La innovación radical y la reingeniería de procesos: innovación. Identificación de procesos a innovar. Las palancas de cambio; tecnología. La visión del nuevo proceso. Diseño del nuevo proceso; prototipo. Herramientas para la reingeniería de procesos. Implicaciones para la gestión.

**TEMA 60.**-Herramientas para la planificación y gestión de proyectos: diagrama de afinidades, diagrama de relaciones, diagrama en árbol. Matrices de priorización. Diagrama matricial. Diagrama del proceso de programación de decisiones. Diagrama de red de las actividades.

**TEMA 61.**-Los cambios estructurales debidos a las tecnologías de la información: el marco conceptual. Sistemas interorganizacionales simples.

**TEMA 62.**-La implantación del cambio: enfoques para la implantación de programas de cambio. Marco conceptual.

**TEMA 63.**-La coordinación del trabajo. Modelos organizativos en la era de la información.

**TEMA 64.**-Organizaciones horizontales y organizaciones en red.

#### VI.-ESTRATEGIA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

**TEMA 65.**-Los sistemas de información en la empresa. Qué entendemos por sistema de información de una empresa. El sistema de información y la cadena de valor. El sistema de información y los demás sistemas de la empresa.

**TEMA 66.**-El papel de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la gestión de calidad.

**TEMA 67.**-Las bases de datos como estructura de datos de la empresa: centralización y descentralización. El soporte a la toma de decisiones.

**TEMA 68.**-Procedimientos de alineamiento de los planes de tecnologías y sistemas de información con la estrategia de negocio. Evolución de la planificación de sistemas de información en la empresa: introducción en la organización. Expansión anárquica. Coordinación con los objetivos de la empresa. Interdependencia.



**TEMA 69.**-Planificación de sistemas de información a nivel corporativo: fundamentos conceptuales.

**TEMA 70.**-Implantación de la estrategia corporativa: implicaciones organizativas.

**TEMA 71.**-Sistemas de información y la Organización. El papel del Director de sistema de información. Razones de los fracasos en la introducción de nuevos sistemas. Consideraciones para la efectividad de nuevos sistemas. El papel de responsable de sistemas de información.

## VII.-GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

**TEMA 72.**-La gestión del conocimiento. Concepto de capital intelectual. Orígenes del capital intelectual. Factores que intervienen.

**TEMA 73.**-Modelos de gestión del conocimiento. Modelos tradicionales y comunidades virtuales. Comunicación interna y conocimiento.

**TEMA 74.**-Los conocimientos asociados con el trabajo. Conocimientos tácitos. Conocimientos explícitos. Conocimientos implícitos. Sistemas expertos.

**TEMA 75.**-Gestión del capital intelectual. Identificación. Política. Auditoría.

**TEMA 76.**-Gestión del conocimiento y memoria corporativa. Conocimiento versus información.

**TEMA 77.**-El conocimiento y su gestión en el Sector Público. Etapas de desarrollo: cambio material y cambio social. La incidencia de los factores de la producción. El concepto y el papel de la tecnología. La dimensión de las Administraciones Públicas.

## VIII.-ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

**TEMA 78.**-La administración electrónica. Decreto 60/2018, de 12 de julio. Derechos electrónicos de la ciudadanía. Registro electrónico.

**TEMA 79.**- Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Principios generales. Derechos del interesado. Derechos digitales. El responsable y el encargado de tratamiento.

**TEMA 80.**-El certificado digital. Tipos de certificados. Obtención del certificado digital.

**TEMA 81.**-Medios de identificación electrónica. La firma electrónica. Tipos de firma electrónica.

**TEMA 82.**-El DNI electrónico. Evolución. Utilidad del DNI electrónico.

**TEMA 83.**-La factura electrónica en la Administración Pública. Utilización. Requisitos. Punto general de entrada de facturas electrónicas.