

TEMARIO PERFIL ORGANIZACIÓN

I. GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

Tema 1. Estructura de las organizaciones. Tipos y modelos. Características y objetivos. Órganos y funciones. Centralización y descentralización. as entidades de crédito

Tema 2. La cultura organizativa. Concepto, creación y desarrollo de la cultura. El cambio cultural en las organizaciones

Tema 3. Diseño de estructuras organizativas. Dimensionamiento óptimo de plantillas. Tareas y tiempos unitarios. Volumen de actividad. Cargas de trabajo. Tiempos estándar.

Tema 4. Administración basada en la relación con los clientes (sistemas CRM). Control y administración de recursos (sistemas ERP). Generación de informes a la Dirección.

Tema 5. Gobierno del Dato. tareas, roles, responsabilidades y políticas del Gobierno del Dato. Calidad del Dato.

II. GESTIÓN DE PROCESOS

Tema 6. La gestión por procesos. Concepto. La descripción de los procesos en las organizaciones. Seguimiento y mejora de los procesos.

Tema 7. Automatización de procesos. Procedimientos administrativos electrónicos. Racionalización y normalización.

Tema 8. Reingeniería de procesos. Objetivos. Métodos y técnicas. Simplificación e innovación.

Tema 9. Análisis funcional. Objetivos. Técnicas y modelos. Histograma. Hoja de datos. Diagramas de flujo.

Tema 10. Sistemas de seguimiento de expedientes o workflows. Concepto. Aplicación. Técnicas. Agentes del proceso. Beneficios y riesgos.

Tema 11. Análisis de los agentes del proceso. Mapa político del proyecto y gestión de stake holders. Gestión del riesgo. Cronogramas.

Tema 12. La racionalización de estructuras y procesos para la orientación a resultados en apoyo a la mejora continua. Mapa de procesos: criterios, categorías y niveles.

Tema 13. Definición y análisis de problemas. Técnicas creativas y técnicas analíticas. El proceso de toma de decisiones. Tipos. Las matrices y los árboles de decisión. Otros instrumentos de apoyo a la toma de decisiones.

Tema 14. Gestión de la calidad. Indicadores de calidad. Planes de mejora. Aseguramiento de la calidad y la norma ISO 9001 La gestión de la calidad total.

Tema 15. Gestión del conocimiento. El impacto de las nuevas tecnologías. Macrodatos (Big data).

Tema 16. Gestión por proyectos. Objetivos. Métodos. Herramientas. Características. Fases de implementación. Evaluación y control.

III. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Tema 17. Administración Electrónica (I). Regulación vigente. Principios generales. Derechos de la ciudadanía a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos. Sede, identificación y autenticación. Régimen de la firma electrónica.

Tema 18. Administración Electrónica (II). Gestión electrónica de procedimientos. Registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas. Documentos y archivos electrónicos. La cooperación entre administraciones públicas y la interoperabilidad.

Tema 19. Protección de Datos. Introducción e Historia. Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Objeto y ámbito de aplicación. Principios de protección de datos. Derechos de las personas.

Tema 20. Certificados y firmas electrónicas. Normativa reguladora. Diferencias entre firma electrónica y firma digital. Funcionamiento de ambas. Sistemas y autoridades españoles reconocidas para su emisión. Procedimiento de obtención, tramitación y usos. Otros sistemas de firma admitidos por las administraciones públicas.

Tema 21. Registro electrónico. Legislación. Operativa y procedimientos. Canales. Ventajas

Tema 22. Correo electrónico. Objetivos. Funcionamiento. Seguridad.