

P00000 95

José Constantino Nalda García

Presidente del Instituto
Nacional de
Administración Pública

Atocha, 106
28012 Madrid
Tel.: 349 32 41

MAP

Ministerio
para las
Administraciones
Públicas

S/Ref
N/Ref.
Fecha
Asunto

LC/am
Madrid, 6 de mayo de 1993

ILMO. SR. D. RAMON BOLAÑOS EXPOSITO
Jefe de la Secretaría del Presidente
Junta de Extremadura
Avda. de José Fernández López, 18
06800 - MERIDA (Badajoz)

Estimado amigo:

Desde una concepción de la Administración Pública al servicio del ciudadano, ha venido cobrando relieve en nuestros días el mercado de los servicios públicos y, consecuentemente, la planificación y estrategias en orden a la captación de clientes y satisfacción de demandas sociales en el ámbito del sector público.

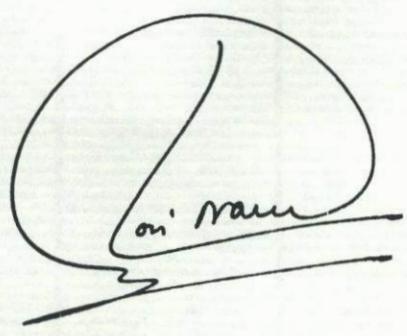
El INAP, haciéndose eco de la necesidad de formar al personal al servicio de la Administración en este área específica y de las constantes demandas recibidas en este sentido, ha organizado para los días 21 a 23 del próximo mes de junio un Curso sobre "Marketing en la Administración Pública".

Dicho Curso va dirigido a responsables del diseño de programas de atención al ciudadano, de comunicación y relaciones externas y de estudios de opinión pública, así como a personal de Gabinetes de Altos Cargos.

Para la organización de este Curso se ha contado con la colaboración de ESADE y se desarrollará de acuerdo con el borrador de Programa que te adjunto. Los altos costes de organización de un Curso de estas características nos han obligado a establecer una cuota de inscripción que coadyuve a su financiación.

Teniendo en cuenta el perfil de los participantes arriba reseñado y el carácter novedoso de este Curso, te ruego que consideres la posibilidad de que alguno de tus colaboradores que posea tales características asista al mismo. Dado que el número de plazas es limitado, deberemos tener confirmada la asistencia de los participantes lo antes posible.

Confiando en que esta innovadora iniciativa resulte de tu interés, recibe un cordial saludo,



MARKETING EN LA ADMINISTRACION PUBLICA

1.- MARKETING Y ADMINISTRACION PUBLICA

Concepto de Marketing y su evolución temporal.
Del Marketing = promoción al Marketing integral.

Características del marketing aplicadas a la
Administración Pública. Significado y consecuencias del
Servicio Público.

Peculiaridades del Servicio y tipos de Servicio Público.
Diferencias entre Función y Servicio Público.

2.- LA APLICACION DEL MARKETING EN LA ADMINISTRACION PUBLICA

Niveles de aplicación del marketing: el marketing del
Gobierno y el marketing de las Funciones y Servicios
Públicos.

Bases del marketing del Gobierno: el estudio de la
demanda y de las necesidades sociales. La definición del
interés general. Las estrategias básicas del marketing
del gobierno: propuesta de posicionamiento y públicos
objetivo.

El marketing de las funciones públicas. Contenidos y
ámbitos de aplicación.

El rol político y técnico en la definición de las
estrategias de marketing público.

3.- LA PLANIFICACION DEL MARKETING EN LA ACCION PUBLICA ESTATAL.

La metodología básica de planificación de servicios
públicos:

- . Conceptualización
- . Estructuración
- . Desarrollo Territorial
- . Comunicación
- . Prestación.

La conceptualización. Definición del concepto-marco de actuación. El proceso de definición de los públicos objetivos prioritarios. Del mercado potencial al segmento de ciudadanos. Proceso de definición técnica.

La estructuración. Transformación de la función pública en servicios públicos.

La servucción. Proceso de definición previa del sistema de actuación. Elementos de servucción interna y externa. Personal, elementos físicos, sistema organizativo y segmento de usuario/ciudadano.

El desarrollo territorial. Política de puntos de prestación de servicio. Alternativas de actuación.

La comunicación. Proceso de planificación integral de comunicación. La definición de la estrategia institucional, de función y de servicio. Públicos de la comunicación. Contenido del mensaje. Canales y medios. Sistemas de Control de la Comunicación.

La prestación del servicio. Los factores clave del éxito. La orientación servicio al ciudadano en la administración pública. El marketing interno.

La calidad del Servicio Público. La calidad desde el punto de vista del ciudadano. El proceso de control de calidad.

METODOLOGIA

- Combinación de expresiones conceptuales-técnicas con la presentación de ejemplos de aplicación en el sector público español.

P000095

Instituto Nacional de Administración Pública



Ministerio para las Administraciones Públicas

**CURSO SOBRE
MARKETING EN LA ADMINISTRACION PUBLICA**
(INAP; 21, 22 y 23 de junio de 1993)

BOLETIN DE INSCRIPCION
(Fecha límite de reserva: 10 de junio)

DATOS PERSONALES

PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO	
NOMBRE	D.N.I.	SEXO	EDAD
DOMICILIO PARTICULAR (Calle y número)			C. P.
PROVINCIA/MUNICIPIO			TELÉFONO(con prefijo)

DATOS ADMINISTRATIVOS

CUERPO O GRUPO DE PERTENENCIA(en activo)		AÑO INGRESO	
PUESTO DE TRABAJO ACTUAL: Denominación		NIVEL	AÑO NOMBRAMIENTO
CENTRO DIRECTIVO		MINISTERIO/COMUNIDAD AUTONOMA/ORGANISMO	
PUESTOS DE TRABAJO ANTERIORES (Denominación/Ministerio/Comunidad Autónoma/Organismo)			AÑO NOMBRAMIENTO
1).- 2).-			1).- 2).-
DIRECCION DEL PUESTO DE TRABAJO ACTUAL (Calle y número)		PROVINCIA/MUNICIPIO	TELÉFONO(con prefijo)

(DERECHOS DE INSCRIPCION: 50.000 pts.)

Este boletín debe remitirse al Gabinete Técnico del INAP (Atocha, 106; 28071 - MADRID), preferiblemente por fax [nº (91) 3493160], acompañado del correspondiente comprobante de la transferencia bancaria de los derechos de inscripción en BANESTO, Agencia Glorieta Emperador Carlos V, c/c nº 870062.271 - Recaudación de Ingresos del INAP-Marketing, en el que se ruega se haga constar el nombre y apellidos del participante. Para más información, dirigirse a los teléfonos: (91) 3493166 ó (91) 3493169

CONFORME,
EL SUPERIOR JERARQUICO DIRECTO

..... a de de 1993
(Firma)

ILMA. SRA. SUBDIRECTORA GENERAL JEFA DEL GABINETE TECNICO