

Evaluación de los Servicios Públicos

DURACIÓN

30 horas

OBJETIVOS

Formar al alumnado en los sistemas de evaluación de los servicios públicos, entendidos como procesos exhaustivos de observación, medida, análisis, e interpretación encaminados al conocimiento de una intervención para alcanzar un juicio valorativo basado en evidencias, respecto a su diseño, puesta en práctica, resultados e impactos.

Objetivos específicos

- Entender el concepto de calidad y su importancia en la Administración local como filosofía de actuación y estrategia directiva.
- Aplicar sistemas normalizados para la gestión de procesos.
- Conocer los distintos modelos de excelencia aplicables en la gestión de las Entidades Locales.
- Comprender los fundamentos y la extensión de los planes de calidad en la gestión
- Mejorar en el conocimiento y gestión de los distintos procedimientos y cartas de servicios de las Entidades Locales.

PROGRAMA DEL CURSO

1. La calidad en la administración local. La calidad como estrategia directiva

1. El valor de la innovación en un entorno que cambia a ritmo acelerado
2. La dimensión estratégica del gobierno local
 1. Estrategias e innovación
 2. Estrategias y planificación estratégica
 3. El dominio del entorno
3. Proposiciones para la gestión local innovadora
 1. Sobre la creatividad
 2. Sobre la asunción de riesgos
 3. Acerca de la participación ciudadana
4. Innovación sistemática y posiciones para la gestión local innovadora
 1. Innovación sistemática y estrategia directiva

2. Calidad normalizada en la administración pública

1. Norma ISO 9001:2000

1. Descripción del modelo de gestión de calidad bajo la serie de normas ISO-9000:2000
2. Manual de calidad
3. Procedimiento de calidad: aspectos organizativos y humanos

3. Modelos de excelencia en la gestión de las Entidades Locales

1. Fundamentos de los modelos de excelencia en la gestión
 1. Modelos de EFQM de excelencia
 2. La estructura del modelo
 3. El esquema lógico REDER
 4. Aplicación del esquema lógico REDER
 5. Criterios del modelo EFQM

4. Planes de calidad en la gestión de las entidades locales y evaluación de la gestión pública local

1. El plan de calidad y su modernización
 1. Introducción
 2. Plan de Calidad Total I
 3. Plan de Calidad Total II
 4. Plan de Calidad Total III
2. Quejas y sugerencias en la administración pública. Marco normativo creado por el Real Decreto 951/2005
 1. Introducción
 2. Resumen de los aspectos más relevantes tratados en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005
 3. Gestión de quejas y sugerencias en la Administración Pública
3. Proceso de autoevaluación (CAF= common assessment framework)
 1. Cómo organizar el proceso de autoevaluación
 2. El proceso de Autoevaluación
 3. Cómo utilizar los resultados de autoevaluación
 4. Actividades tras la autoevaluación y benchmarking

5. Catálogo de procedimiento y cartas de servicios en las Entidades Locales

1. Catálogo de procedimientos: Finalidad, Objetivos y Ejemplos
2. Las cartas de servicios
 1. Introducción
 2. El desarrollo de una hoja de ruta de progreso
 3. La simplificación de los procesos
 4. Criterios para abordar un proceso de simplificación de trámites