



Evaluación de los servicios públicos.

Sku: PA313

Horas: 30

Formato: HTML

OBJETIVOS

- 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.

CONTENIDOS

- **Unidad 1. La calidad en la administración local. La calidad como estrategia directiva**
 - El valor de la innovación en un entorno que cambia a ritmo acelerado
 - La dimensión estratégica del gobierno local
 - Estrategias e innovación
 - Estrategias y planificación estratégica
 - El dominio del entorno
 - Propositiones para la gestión local innovadora
 - Sobre la creatividad
 - Sobre la asunción de riesgos
 - Acerca de la participación ciudadana
 - Innovación sistemática y posiciones para la gestión local innovadora
 - Innovación sistemática y estrategia directiva
- **Unidad 2. Calidad normalizada en la administración pública**
 - Norma ISO 9001:2000

- Descripción del modelo de gestión de calidad bajo la serie de normas ISO-9000:2000
 - Manual de calidad
 - Procedimiento de calidad: aspectos organizativos y humanos
- **Unidad 3. Modelos de excelencia en la gestión de las Entidades Locales**
 - Fundamentos de los modelos de excelencia en la gestión
 - Modelos de EFQM de excelencia
 - La estructura del modelo
 - El esquema lógico REDER
 - Aplicación del esquema lógico REDER
 - Criterios del modelo EFQM
- **Unidad 4. Planes de calidad en la gestión de las entidades locales y evaluación de la gestión pública local**
 - El plan de calidad y su modernización
 - Introducción
 - Plan de Calidad Total I
 - Plan de Calidad Total II
 - Plan de Calidad Total III
 - Quejas y sugerencias en la administración pública. Marco normativo creado por el Real Decreto 951/2005
 - Introducción
 - Resumen de los aspectos más relevantes tratados en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005
 - Gestión de quejas y sugerencias en la Administración Pública
 - Proceso de autoevaluación (CAF= common assessment framework)
 - Cómo organizar el proceso de autoevaluación
 - El proceso de Autoevaluación
 - Cómo utilizar los resultados de autoevaluación
 - Actividades tras la autoevaluación y benchmarking
- **Unidad 5. Catálogo de procedimiento y cartas de servicios en las Entidades Locales**
 - Catálogo de procedimientos: Finalidad, Objetivos y Ejemplos
 - Las cartas de servicios
 - Introducción
 - El desarrollo de una hoja de ruta de progreso
 - La simplificación de los procesos
 - Criterios para abordar un proceso de simplificación de trámites