



## 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