EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

SKU: PA313

Horas: 30

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.

CONTENIDO

- **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
  - Proposiciones 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