

Evaluación de los Servicios Públicos.

Código del curso: PA313

Horas: 30

Descripción del curso:

Acerca de este curso

Cod: PA313

1. La calidad en la administración local. La calidad como estrategia directiva
 - 1.1 El valor de la innovación en un entorno que cambia a ritmo acelerado
 - 1.2 La dimensión estratégica del gobierno local
 - 1.3 Estrategias e innovación
 - 1.4 Estrategias y planificación estratégica
 - 1.5 El dominio del entorno
 - 1.6 Proposiciones para la gestión local innovadora
 - 1.7 Sobre la creatividad
 - 1.8 Sobre la asunción de riesgos
 - 1.9 Acerca de la participación ciudadana
 - 1.10 Innovación sistemática y posiciones para la gestión local innovadora
 - 1.11 Innovación sistemática y estrategia directiva

2. Calidad normalizada en la administración pública
 - 2.1 Norma ISO 9001:2000
 - 2.2 Descripción del modelo de gestión de calidad bajo la serie de normas ISO-9000:2000
 - 2.3 Manual de calidad
 - 2.4 Procedimiento de calidad: aspectos organizativos y humanos

3. Modelos de excelencia en la gestión de las Entidades Locales
 - 3.1 Fundamentos de los modelos de excelencia en la gestión
 - 3.2 Modelos de EFQM de excelencia
 - 3.3 La estructura del modelo
 - 3.4 El esquema lógico REDER
 - 3.4 Aplicación del esquema lógico REDER
 - 3.5 Criterios del modelo EFQM

4. Planes de calidad en la gestión de las entidades locales y evaluación de la gestión pública local
 - 4.1 El plan de calidad y su modernización
 - 4.2 Introducción
 - 4.3 Plan de Calidad Total I
 - 4.4 Plan de Calidad Total II
 - 4.5 Plan de Calidad Total III
 - 4.6 Quejas y sugerencias en la administración pública. Marco normativo creado por el Real Decreto 951/2005

- 4.7 Introducción
 - 4.8 Resumen de los aspectos más relevantes tratados en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005
 - 4.9 Gestión de quejas y sugerencias en la Administración Pública
 - 4.10 Proceso de autoevaluación (CAF= common assessment framework)
 - 4.11 Cómo organizar el proceso de autoevaluación
 - 4.12 El proceso de Autoevaluación
 - 4.13 Cómo utilizar los resultados de autoevaluación
 - 4.15 Actividades tras la autoevaluación y benchmarking
-
- 5. Catálogo de procedimiento y cartas de servicios en las Entidades Locales
 - 5.1 Catálogo de procedimientos: Finalidad, Objetivos y Ejemplos
 - 5.2 Las cartas de servicios
 - 5.3 Introducción
 - 5.4 El desarrollo de una hoja de ruta de progreso
 - 5.5 La simplificación de los procesos
 - 5.6 Criterios para abordar un proceso de simplificación de trámites

¿Qué aprenderás?

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.