

Orientación al ciudadano

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN LIDERAZGO Y DIRECCIÓN
PÚBLICA (Presencial)**

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO

Este documento puede utilizarse como documentación de referencia de esta asignatura para la solicitud de reconocimiento de créditos en otros estudios. Para su plena validez debe estar sellado por la Secretaría de Estudiantes UIMP.



DATOS GENERALES

Breve descripción

Esta asignatura tiene como objetivo que el alumno al término de la misma sea capaz de:

- Analizar preferencias y necesidades de los ciudadanos sobre los servicios públicos.
- Incluir la percepción del ciudadano en el modelo de gestión de los servicios públicos.
- Identificar diferentes técnicas que permitan evaluar la calidad de los servicios.
- Incorporar la mejora continua en su organización.

Título asignatura

Orientación al ciudadano

Código asignatura

101635

Curso académico

2016-17

Planes donde se imparte

[MÁSTER UNIVERSITARIO EN LIDERAZGO Y DIRECCIÓN PÚBLICA \(Presencial\)](#)

Créditos ECTS

2

Carácter de la asignatura

OBLIGATORIA

Duración

Anual

Idioma

Castellano

CONTENIDOS

Contenidos

Unidad Docente 1 - DISEÑO DEL MODELO. ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Procesos: Formación; Aptitudes/Actitudes
- Sistemas: Información/Seguimiento/Evaluación; Espacio

Unidad Docente 2 - HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN

- Inspección
- Mistery shopper
- Encuestas

Unidad Docente 3 - PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO

- Observatorio
- Modelo de gestión

COMPETENCIAS

Generales

CG1.- Resolución de los problemas que surgen en el contexto de las organizaciones públicas mediante la identificación y definición de alternativas que respondan a razonamientos y criterios efectivos de aplicación en la Administración Pública.

CG2.- Capacidad para ejercer un liderazgo en el ámbito de la Administración Pública, mediante la planificación de los objetivos de organizaciones públicas con la finalidad de generar valor público.

CG3.- Desarrollo de habilidades para gestionar la información que analizan, generan y utilizan las organizaciones públicas, siguiendo modelos relacionales basados en la explotación de las nuevas tecnologías, en su adaptación a la Administración Pública.

CG7.- Utilización de la calidad en el ámbito de la Administración Pública como motivación y herramienta para procurar la excelencia en las actividades emprendidas por las organizaciones públicas, tanto para su mejora continua como para su orientación a la consecución de resultados.

CG9.- Diseño y gestión de proyectos de diversa complejidad en el sector público a través del estudio y uso de experiencias, técnicas, herramientas y diferentes propuestas metodológicas de aplicación en la Administración Pública.

CG10.- Aprender de manera autónoma y personalizada adaptándose a los recursos, especialmente aquellos que pone la Administración Pública a disposición de sus empleados, y a las situaciones que caracterizan la enseñanza e-learning.

Específicas

CE1.- Identificar y analizar tendencias o cambios político-institucionales, a nivel nacional e internacional, que incidan en el funcionamiento de la Administración pública y en el ejercicio del liderazgo público

CE3.- Integrar aquellos conceptos, en el ámbito de la Administración Pública, que permitan interpretar la realidad tanto social como político-institucional

CE5.- Empezar iniciativas que promuevan la mejora del marco que regula la acción, los procesos y el control de la Administración pública

CE6.- Analizar los problemas y desafíos institucionales que afectan al sector público, en un entorno de globalización, aplicando para ello enfoques y herramientas interdisciplinarias

CE8.- Impulsar procesos de evaluación y mejora de programas y políticas sectoriales en el ámbito público

CE11.- Establecer criterios que maximicen el valor público de las organizaciones, atendiendo las

preferencias y necesidades de los ciudadanos

CE15.- Analizar los modelos de calidad adoptados en el sector público y, en consecuencia, definir y liderar actuaciones para la optimización de la organización según los estándares nacionales e internacionales vigentes

CE18.- Dirigir y liderar iniciativas para evaluar y optimizar los procesos de mejora continua existentes en la Administración, a partir de experiencias nacionales e internacionales

CE19.- Definir criterios y herramientas para la implantación de experiencias que favorezcan la ética, la transparencia y la participación en las Administraciones

PLAN DE APRENDIZAJE

Actividades formativas

AF1.- Clases presenciales (16 horas)

AF2.- Trabajo en grupo (7 horas)

AF3.- Mesas redondas (4 horas)

AF7.- Presentación de trabajos (4 horas)

AF8.- Foros y chat dentro del aula virtual (4 horas)

AF9.- Lectura de documentos y análisis y búsqueda de otras fuentes de información (5 horas)

AF11.- Trabajo autónomo (10 horas)

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Descripción del sistema de evaluación

SE1.- Valoración de la asistencia y de la participación en la actividades formativas (50%)

SE2.- Exámenes (teóricos y/o prácticos) (40%)

SE4.- Valoración de la participación en los foros y chat del aula virtual (10%)

Calendario de exámenes

- [Calendario Sistema de Evaluación 2016/2017](#)

PROFESORADO

Profesor responsable

Ruiz López, Joaquín

*Director del Departamento de Calidad de los Servicios
Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)*

Jaraiz Gulias, Erika

*Profesora Doctora de Ciencia Política y de la Administración
Universidad de Santiago de Compostela*

Profesorado

Morales Baeza, Mar

*Directora General de Licencias
Ayuntamiento de Alcobendas*

Vázquez Palacios, Pilar

*Directora Gerente
EMULSA Medioambiente
Ayuntamiento de Gijón*

Laruelo Roa, Alfonso

*Responsable de Relaciones e Información Ciudadana
EMULSA Medioambiente
Ayuntamiento de Gijón*

Puente García, Covadonga

*Técnico de Administración General
Jefe de Servicio de Relaciones Ciudadanas
Ayuntamiento de Gijón*

HORARIO

Horario

- [Calendario Docente 2016/2017](#)

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

Bibliografía

Bibliografía básica

Ruiz López, Joaquín S. "Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad", *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. No. 54. (Oct. 2012). Caracas.

Bibliografía complementaria

[Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios \(edición 2014\)](#)

[Guía para la gestión de quejas y sugerencias \(2013\)](#)

[Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios \(2010\)](#)

[Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos \(2009\)](#)