Orientación al ciudadano

MÁSTER UNIVERSITARIO EN LIDERAZGO Y DIRECCIÓN PÚBLICA (Semipresencial)

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO

Másteres Universitarios

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

El objetivo general de esta asignatura es que los alumnos sean capaces de definir estrategias y proyectos en el ámbito de la atención y relaciones con la ciudadanía que permitan cubrir sus necesidades y expectativas y lograr su satisfacción.

Al finalizar la asignatura el alumno será capaz de:

- Analizar necesidades de los ciudadanos sobre los servicios públicos e identificar los diferentes tipos de contactos o demandas en la relación ciudadano administración.
- Conocer requisitos, experiencias y tendencias sobre los dispositivos de atención al ciudadano.
- Identificar diferentes técnicas que permitan entender, controlar y evaluar la calidad de la atención a la ciudadanía.
- Incorporar mejoras e innovación en el ámbito de la atención y relaciones con la ciudadanía.

Título asignatura

Orientación al ciudadano

Código asignatura

101576

Curso académico

2017-18

Planes donde se imparte

MÁSTER UNIVERSITARIO EN LIDERAZGO Y DIRECCIÓN PÚBLICA (Semipresencial)

Créditos ECTS

2

Carácter de la asignatura

OBLIGATORIA

Duración

Anual

Idioma

Castellano

CONTENIDOS

Contenidos

Unidad docente 1 - Orientación y atención al ciudadano

- Tipología de demandas.
- Canales y públicos.
- Sistemas y requerimientos.

Unidad docente 2 - Diseño e implantación de un modelo de atención

- Generación del modelo: pasos iniciales y diseño
- Plan, equipo de trabajo y otros recursos

Unidad docente 3 - Herramientas e indicadores de seguimiento y análisis

- Inspección, cliente misterioso,..
- Encuestas.
- Indicadores.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y DE FORMACIÓN

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.- Emprender 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

Actividad	Horas presenciales	Horas *on-line*	Horas totales
AF1.- Clases presenciales	5,5		5,5
AF2.- Trabajo en grupo	2	8	10
AF6.- Paneles de experiencias	4		4
AF8.- Foros y chat dentro del aula virtual		8,5	8,5
AF9.- Lectura de documentos y análisis y búsqueda de otras fuentes de información		9,5	9,5
AF11.- Trabajo autónomo		16,5	16,5
TOTAL	**7,5**	**42,5**	**50**

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Descripción del sistema de evaluación

Sistema de evaluación	Descripción
SE1.- Valoración de la asistencia y de la participación en la actividades formativas	Ponderación: 20%
SE2.- Exámenes (teóricos y/o prácticos)	Ponderación: 20%
SE4.- Valoración de la participación en los foros y chat del aula virtual	Ponderación: 20%
SE5.- Evaluación del trabajo en grupo y, en su caso, valoración de su presentación oral	Ponderación: 40%

Calendario de exámenes

- Calendario de exámenes 2016/2017

PROFESORADO

Profesor responsable

Jiménez Meroño, Sergio

Doctor en Ciencia Política y de la Administración
Analista digital especialista en Servicios y Administraciones Públicas

Profesorado

Baena Lundgren, Jonatan

Funcionario de Administración Local con Habilitación de Carácter Nacional
Subescala de Secretaría
Secretario General de la Administración Municipal del Ayuntamiento de Torrent (Valencia)

Jaraiz Gulias, Erika

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

HORARIO

Horario

- Horario

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

Bibliografía

Bibliografía básica

Berry, Leonard; Parasuraman, A; Zeithalm, Valerie. 1992. *Calidad total en la gestión de servicios*. Diaz de Santos.

Casey, Megan, 2015. *Content strategy toolkit: Methods, Guidelines and Templates for Getting Content Right*. New Riders.

Del Pino, Eloísa. 2004. *Los ciudadanos y el Estado. Las actitudes de los españoles hacia las Administraciones y las políticas públicas*. Ed. INAP.

Eisenberg, Bryan y Eisenberg, Jeffrey, 2010. *Call to action. Secret Formulas To Improve Online Results*. Nelsonword Pub Group.

Elosegui, Tristán y Muñoz, Gemma 2015. *Marketing analytics*. Anaya Multimedia.

Gothelf, Jeff y Seiden, Josh, 2014. Lean UX. *Aplicar los principios Lean a la mejora de Experiencia de Usuario*. UNIR editorial.

Varios autores. 2009. *Comunicación y Atención al Ciudadano*. ICB Editores.

Bibliografía ampliada

Ballenato,Guillermo. *Comunicación eficaz. Teoría y práctica de la Comunicación humana*. 2013. Pirámide.

Croll, Alistair y Yoskovitz, Benjamin, 2014. *Lean analytics: Como utilizar los datos para crear más rápido una startup mejor*. UNIR editorial.

Ibarra Morales Luis Enrique.2015. *Los modelos ServPerf y Servqual*. Editorial Académica Española.

Muñoz Machado, Andrés, 1999. *La gestión de la calidad total en la Administración Pública*. Diaz de Santos.

Ramos, Paloma. 2010. *Asertividad y habilidades sociales en la comunicación y atención al ciudadano*. ICB Editores.

Recursos digitales

AEVAL. *Calidad en la Administración Pública. Una caja de herramientas para gestores*.

Ayuntamiento de Irún. *Manual para el diseño e implantación de la una oficina integral de atención*

al ciudadano.

Líneamadrid. DG de transparencia y atención a la ciudadanía. *Estudios de satisfacción de los usuarios. Modelo integrado de evaluación*. V7 2016.

Gov.UK. Service 2016. Manual. *Helping government teams create and run great digital services that meet the Digital Service Standard*.

US Digital Service, 2016. *Design Methods*. US Government.

Blogs

Analítica Pública. http://blog.publilitica.es

Torres Burriel Estudio. http://torresburriel.com/weblog/

Nosinmiscookies. http://nosinmiscookies.com

Occams razor http://kaushik.net

tristan elosegu. http://tristanelosegui.net

Alejandro Barros: http://www.alejandrobarros.com