Evaluación y calidad de los servicios

MÁSTER UNIVERSITARIO EN LIDERAZGO Y DIRECCIÓN PÚBLICA (Presencial)

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

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

- Interpretar y planificar estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción.
- Elaborar las cartas de servicios de su unidad, y diseñar el plan de comunicación de las mismas.
- Utilizar en su organización el Modelo Iberoamericano de Excelencia.
- Diseñar actuaciones que permitan la búsqueda y evaluación de la calidad en su organización siguiendo modelos y estándares nacionales e internacionales.
- Integrar la calidad en el día a día de su organización como herramienta de motivación.
- Reforzar la búsqueda de la excelencia en las tareas que tiene encomendadas su unidad aplicando estándares de calidad.
- Incorporar la mejora continua en su organización.
- Conocer las perspectivas de la OCDE sobre innovación y su relación con la Gestión de Calidad.

Título asignatura

Evaluación y calidad de los servicios

Código asignatura

101634

Curso académico

2017-18

Planes donde se imparte

MÁSTER UNIVERSITARIO EN LIDERAZGO Y DIRECCIÓN PÚBLICA (Presencial)

Créditos ECTS

3

Carácter de la asignatura

OBLIGATORIA

Duración

Anual

Idioma

Castellano

CONTENIDOS

Contenidos

Unidad docente 1 - Modernización de la Gestión Pública. La calidad como estrategia de modernización

1. LOS PRINCIPIOS GARANTISTAS Y LOS PRINCIPIOS PROACTIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1.1 Los principios garantistas
1.1.1 La legalidad como cauce
1.1.2 La igualdad como límite, la equidad como principio, la diversificación como estrategia
La igualdad como límite
1.1.3 La objetividad como marco
1.2 Los principios post-garantistas
1.2.1 Transparencia: la Administración sin secretos
1.2.2 Participación
1.2.3 Economía, eficacia y eficiencia
1.2.4 Responsabilidad
1.3 Modelo garantista vs modelo postgarantista de la Administración
1.4 Los cambios en el sector público
1.5 Recapitulación

2. LA GESTION DE LA CALIDAD EN EL CONTEXTO DE LA NUEVA GESTION PÚBLICA

2.1 Hacia la Nueva Gestión Pública

3. EL CONCEPTO DE CALIDAD Y SU EVOLUCION HISTORICA

3.1 La evolución del concepto contemporáneo de calidad
3.2 La calidad como referencia conceptual
3.3 Las relaciones entre cliente y proveedor

4. LA GESTION DE LA CALIDAD TOTAL (GCT) COMO SISTEMA

4.1 La idea de totalidad
4.2 El leit-motiv de la calidad: mercado privado y mercado público
4.3 La transmisión de una imagen corporativa

5. "MODELOS" EVOLUTIVOS DE IMPLANTACIÓN DE LA CALIDAD

5.2 El modelo de aseguramiento de la calidad
5.3 El modelo de gestión de calidad total

Unidad docente 2 - Análisis de la demanda de los servicios públicos y evaluación de la satisfacción

1. EL ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

1.1 El análisis de la demanda como herramienta de co-diseño de los servicios públicos
1.2 Metodologías cualitativas y metodologías cuantitativas

2. LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

2.1 La insatisfacción como el desajuste entre la percepción y las expectativas
2.2 Los atributos de los servicios
2.3 Las herramientas de recogida de datos: las encuestas
2.5. Los estudios de percepción ciudadana sobre los servicios públicos

Unidad docente 3 - Cartas de servicios

1.- INTRODUCCIÓN

2.- DEFINICIÓN DE CARTA DE SERVICIOS

3.- ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS

3.1 Constitución del equipo de trabajo
3.2 Identificación de los principales servicios prestados por la organización
3.3 Establecimiento de los compromisos de calidad e indicadores
3.4 Sistemas de aseguramiento y otras medidas
3.5 Especificación de las medidas de subsanación, compensación o reparación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados
3.6 Identificación de otros datos de carácter complementario
3.7 Redacción de la Carta de Servicios
3.8 Plan de comunicación interno
3.9 Plan de comunicación externo
3.10 Plan de Seguimiento y Actualización de la Carta de Servicios

4.- CERTIFICACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS

Unidad docente 4 - Gestión de los Procesos

1. ENFOQUES. CONTENIDOS. EL SISTEMA DE GESTIÓN. LOS CONCEPTOS CLAVE

2. ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN

3. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

4. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL MAPA DE PROCESOS

5. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y "VALOR"

Unidad docente 5 - El Modelo Iberoamericano de Excelencia

1. FUNDAMENTO Y UTILIDADES DEL MODELO.

2. LOS CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA.

3. LA ESTRUCUTRA DEL MODELO

4. AGENTES Y RESULTADOS

4.1 Agentes facilitadores.
4.2 Resultados.

5. PUNTUAR CON EL MODELO IBEROAMERICANO

6. LA AUTOEVALUACIÓN

Unidad docente 6 - El futuro de la gestión de calidad

1. CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

2. CALIDAD E INNOVACIÓN

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.- 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

AF1.- Clases presenciales (24 horas)

AF4.- Sesiones de método del caso (4 horas)

AF6.- Paneles de experiencias (3 horas)

AF7.- Presentación de trabajos (4 horas)

AF8.- Foros y chat dentro del aula virtual (8 horas)

AF9.- Lectura de documentos y análisis y búsqueda de otras fuentes de información (10 horas)

AF10.- Realización de trabajos individuales (10 horas)

AF11.- Trabajo autónomo (12 horas)

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Descripción del sistema de evaluación

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

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

SE7.- Evaluación de los trabajos individuales y, en su caso, valoración de su presentación oral (20%)

SE8.- Valoración de la participación en las sesiones de método del caso (20%)

Calendario de exámenes

El calendario estará disponible en el Aula Virtual antes del inicio del curso.

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

López Ansede, Ana María

Evaluadora Especializada
Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)

Lázaro Álvarez, Begoña

Jefa de Área de Calidad
Subdirección General de la Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado
Ministerio de Hacienda y Función Pública

González Torre, Francisco Javier

Responsable de Área
Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)

HORARIO

Horario

El calendario estará disponible en el Aula Virtual antes del inicio del curso.

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)

Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión (v. Administraciones Públicas 2013)

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)