



## 1. DATOS DA ACTIVIDADE

**NOME:** Curso de formación de equipos de traballo para desenvolvemento de Cartas de Servizos

**GRUPO:** Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes

**ÁREA:** Históricos EGAP

<b>CUALIFICACIÓN:</b>	ASISTENCIA	<b>PLAN:</b>	F. FINALISTAS	<b>HORAS:</b>	30
<b>ADMINISTRACIÓN:</b>	AUTONÓMICA	<b>ESTADO:</b>	CONVOCADO	<b>ANO:</b>	2008
<b>MOD.IMPARTICIÓN:</b>	PRESENCIAL	<b>TIPOLOXÍA:</b>	XERAL	<b>EDICIÓNS:</b>	1

**DATA MATRÍCULA:** Do 10/04/2008 - 00:00h ao 18/04/2008 - 14:00h

## 2. DESCRICIÓNS

### DESCRIPCIÓN CURSO

Acción tendente a mellorar a cualificación e a adquisición de competencias de empregados públicos para o desenvolvemento de proxectos de Cartas de Servizos e o seu emprego como ferramenta de xestión da calidade e da mellora continua dos servizos públicos da Xunta de Galicia.

### DESTINATARIOS

Subdirectores xerais, xefes de servizo, xefes de sección e persoal da Xunta de Galicia dos grupos A, B e C que sexan ou poidan ser membros de equipos de traballo para desenvolvemento de proxectos de Cartas de Servizos.

### PROGRAMA

1. A Xestión da Calidade nas Administracións Públicas
2. Metodoloxías e ferramentas de xestión da calidade
3. As Cartas de Servizos: introducción
4. O Programa de Cartas de Servizos da Xunta de Galicia
5. Xestión das Cartas de Servizos na Xunta de Galicia
  
6. PROCESO METODOLÓXICO DE ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVIZOS
  - 6.1. Iniciativa e comunicación da mesma
  - 6.2. Análise e identificación dos servizos
  - 6.3. Análise e detección das expectativas do cidadán
  - 6.4. Determinación dos factores clave de calidade
  - 6.5. Fixación de estándares de calidade e diagnóstico dos niveis reais
  - 6.6. Establecemento de compromisos
  - 6.7. Medidas de compensación por incumprimento de compromisos
  - 6.8. Elaboración do Plan de Mellora da Carta de Servizos
  - 6.9. Redacción final soportes divulgativos Carta.Elaboración dossier xustificativo
  - 6.10. Proceso de aprobación da Carta de Servizos
  
7. CONTIDO, ESTRUTURA E DESEÑO DAS CARTAS DE SERVIZOS DA XUNTA DE GALICIA
8. COMUNICACIÓN DAS CARTAS DE SERVIZOS
9. SEGUIMIENTO E ACTUALIZACIÓN DAS CARTAS DE SERVIZOS
  - 9.1. Seguimento e revisión das Cartas por parte da organización
  - 9.2. Seguimento por parte da DXCAPP
10. PROCESO DE CERTIFICACIÓN EXTERNA DE CARTAS DE SERVIZOS
  - 10.1. Introdución ao proceso de certificación externa dunha Carta de Servizos

- 10.2. Certificación externa de Cartas de Servicios: AENOR. Requisitos e experiencias
- 11. EXPERIENCIAS DE CARTAS DE SERVICIOS NOUTRAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS
- 12. XESTIÓN DE EQUIPOS DE TRABALLO E REUNIÓN EFICACES
- 13. Conclusións sobre planificación do proceso de desenvolvemento dunha Carta de Servizos

### CRITERIOS DE SELECCIÓN

1. Persoas que formen parte dun equipo de traballo constituido formalmente para desenvolver un concreto proxecto de Carta de Servizos orientada ao cidadán.
2. Persoas que formen parte dun equipo de traballo constituido formalmente para desenvolver un concreto proxecto de Carta de Servizos orientada a usuarios internos.
3. Persoal dependente de unidades administrativas ou centros diferenciados dependentes da Xunta de Galicia que presten servizos públicos directos ao cidadán, e esten interesados na metodoloxía de desenvolvemento de Cartas de Servizos da Xunta de Galicia.
4. E, aparte dos anteriores, tamén se terá en conta os criterios selectivos xerais establecidos no punto segundo da resolución da EGAP do 4 de xaneiro de 2008 (DOG nº 7, do 10 de xaneiro).

## 3. DATOS EDICIÓNS

### SANTIAGO

**LOCALIDADE:** Santiago de Compostela

**INICIO / FIN:** 20/05/2008 a 29/05/2008

**NUM. PRAZAS:** 25

**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

**DATA EXAME:**

#### DOCENTES NOMEADOS

M<sup>a</sup> BELÉN LOPEZ PEREIRO

MIGUEL ANGEL DELMAS PEREZ DE SALCEDO

JULIO LESMES ANEL

DIEGO LATORRE MARTINEZ

SERGIO GONZALEZ FERNANDEZ

Novotec Consultores, S.A.

AENOR

JUAN MONJE CARO