



## 1. DATOS DA ACTIVIDADE

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

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

**ÁREA:** Administración electrónica, protección de datos e calidade administrativa

|                         |            |                   |               |                  |      |
|-------------------------|------------|-------------------|---------------|------------------|------|
| <b>CUALIFICACIÓN:</b>   | ASISTENCIA | <b>PLAN:</b>      | F. FINALISTAS | <b>HORAS:</b>    | 30   |
| <b>ADMINISTRACIÓN:</b>  | AUTONÓMICA | <b>ESTADO:</b>    | CONVOCADO     | <b>ANO:</b>      | 2009 |
| <b>MOD.IMPARTICIÓN:</b> | PRESENCIAL | <b>TIPOLOXÍA:</b> | XERAL         | <b>EDICIÓNS:</b> | 3    |

**DATA MATRÍCULA:** Do 20/03/2009 - 09:00h ao 30/03/2009 - 14:00h

## 2. DESCRICIÓNS

### DESCRICIÓN 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
7. CONTIDO, ESTRUCTURA E DESEÑO DAS CARTAS DE SERVIZOS DA XUNTA DE GALICIA
8. COMUNICACIÓN DAS CARTAS DE SERVIZOS
9. SEGUIMENTO E ACTUALIZACIÓN DAS CARTAS DE SERVIZOS
10. PROCESO DE CERTIFICACIÓN EXTERNA DE CARTAS DE SERVIZOS
11. EXPERIENCIAS DE CARTAS DE SERVIZOS 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 constituído formalmente para desenvolver un concreto proxecto de Carta de Servizos orientada ao cidadán.
2. Persoas que formen parte dun equipo de traballo constituído 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 EDICIÓN

#### LUGO

**LOCALIDADE:** Lugo **INICIO / FIN:** 20/04/2009 a 29/04/2009

**NUM. PRAZAS:** 25 **ESTADO:** ANULADA **DATA EXAME:**

#### DOCENTES NOMEADOS

SERGIO GONZALEZ FERNANDEZ

JUAN MONJE CARO

M<sup>a</sup> BELÉN LOPEZ PEREIRO

JULIO LESMES ANEL

Novotec Consultores, S.A.

AENOR

MARGARITA MARTÍNEZ ELVIRA

Jose Luis Mera Souto

#### SANTIAGO

**LOCALIDADE:** Santiago de Compostela **INICIO / FIN:** 20/04/2009 a 29/04/2009

**NUM. PRAZAS:** 25 **ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.) **DATA EXAME:**

#### DOCENTES NOMEADOS

M<sup>a</sup> BELÉN LOPEZ PEREIRO

Novotec Consultores, S.A.

AENOR

ANTÓN ELEJABEITIA CILLERUELO

JULIO LESMES ANEL

DIEGO LATORRE MARTINEZ

JUAN MONJE CARO

Jose Luis Mera Souto

#### VIGO

**LOCALIDADE:** Vigo **INICIO / FIN:** 20/10/2009 a 27/10/2009

**NUM. PRAZAS:** 25 **ESTADO:** ANULADA - (SELECCIÓN DISP.) **DATA EXAME:**

#### DOCENTES NOMEADOS

ANTÓN ELEJABEITIA CILLERUELO

AENOR

Novotec Consultores, S.A.

JULIO LESMES ANEL

M<sup>a</sup> BELÉN LOPEZ PEREIRO

JUAN MONJE CARO

MERCEDES MARTÍNEZ PÉREZ

Jose Luis Mera Souto

SERGIO GONZALEZ FERNANDEZ