



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Curso: Formación para desenvolvemento de cartas de servizos

GRUPO: Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes

ÁREA: Históricos EGAP

CUALIFICACIÓN:	ASISTENCIA	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	30
ADMINISTRACIÓN:	AUTONÓMICA	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2010
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1

DATA MATRÍCULA: Do 04/02/2010 - 08:00h ao 12/02/2010 - 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 E EFICACES
13. Conclusións sobre planificación do proceso de desenvolvemento dunha Carta de Servizos

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Segundo a seguinte orde de prelación de importancia do cumprimento dos requisitos que se sinalan, e dándolle un peso ponderado do 75% ós requisitos que se identifican máis adiante como grupo de criterios A, e cun peso ponderado do 25% o cumprimento dos requisitos sinalados máis abaixo como grupo de criterios B.

Grupo de criterios A:

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. Prelación de importancia de desempeño de postos das seguintes categorías: Subdirectores xerais, xefes de servizo, xefes de sección e persoal postos base da Xunta de Galicia dos grupos A, B e C

Grupo de criterios B:

5. os criterios selectivos xerais que establece a EGAP para acceso a cursos do plan de formación continúa.

3. DATOS EDICIÓNS

SANTIAGO

LOCALIDADE: SANTIAGO DE COMPOSTELA

INICIO / FIN: 20/04/2010 a 27/04/2010

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JUAN MONJE CARO

ANTÓN ELEJABEITIA CILLERUELO

JULIO LESMES ANEL

DIEGO LATORRE MARTINEZ

SERGIO GONZALEZ FERNANDEZ

AENOR

Novotec Consultores, S.A.

Jose Luis Mera Souto