



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Formación para desenvolvemento de cartas de servizos

GRUPO: Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes

ÁREA: Dirección e Xerencia Pública

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	30
ADMINISTRACIÓN:	AUTONÓMICA	ESTADO:	ANULADO	ANO:	2011
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1

RESPONSABLE: GONZÁLEZ LÓPEZ, MANUEL [manuel.gonzalez.lopez@xunta.es]

2. DESCRICIÓNS

DESCRICIÓN CURSO

Acción para mellorar a cualificación e a adquisición de competencias dos 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 e das organizacións responsables da prestación destes servizos.

DESTINATARIOS

Subdirectores xerais, xefes de servizo, xefes de sección e persoal da Xunta de Galicia dos grupos A1, A2 e C1 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: introdución.
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 servizo.
7. Contido, estrutura e deseño das cartas de servizo da Xunta de Galicia.
8. Comunicación das cartas de servizos.
9. Seguimento e actualización das cartas de servizo.
10. Proceso de certificación externa de cartas de servizo.
11. Experiencias de cartas de servizos noutras administracións públicas.
12. Xestión de equipos de traballo e reunións 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% aos 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 proxecto concreto de carta de servizos orientado ao cidadán.
- 2 Persoas que formen parte dun equipo de traballo constituído formalmente para desenvolver un proxecto concreto 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 estean interesados na metodoloxía de desenvolvemento de cartas de servizo 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 dos postos base da Xunta de Galicia dos grupos A1, A2 e C1.

Grupo de criterios B:

5 Os criterios selectivos xerais que establece a Egap para o acceso a cursos do plan de formación continua.

3. DATOS EDICIÓNS

Santiago 1

LOCALIDADE: Santiago de Compostela

INICIO / FIN: 18/04/2011 a 29/04/2011

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE