



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Habilidades e recursos para a xestión e avaliación da calidade dos servizos públicos

GRUPO: Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes

ÁREA: Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	30
ADMINISTRACIÓN:	AUTONÓMICA	ESTADO:	ANULADO	ANO:	2015
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	2

DATA MATRÍCULA: Do 17/06/2015 - 08:00h ao 24/06/2015 - 16:00h

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

2. DESCRICIÓNS

DESCRIPCIÓN CURSO

1.- Facilitar coñecementos sobre que é avaliación da calidade das políticas públicas e dos servizos públicos, as súas fases e as principais variables e decisións que se deben ter en conta no proceso que vai dende a iniciativa de posta en marcha ata a realización dunha avaliación da calidade de políticas públicas ou servizos públicos dos que é responsable unha organización.

2.- Contribuír con ese coñecemento a que o persoal técnico e directivo desenvolva competencias abondo para que se poida incrementar a posta en práctica da avaliación da calidade das políticas públicas e dos servizos públicos.

DESTINATARIOS

Persoal ao servizo da Administración pública da Comunidade Autónoma de Galicia, dos subgrupos A1, A2, C1, I, II e III.

PROGRAMA

MÓDULO 1.- INTRODUCCIÓN E MARCO NORMATIVO DA AVALIACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

- 1.1. A avaliación continua, medición do grado de implantación e cumprimento das políticas públicas
- 1.2.- A avaliación da calidade por parte de órganos responsables das políticas públicas ou a prestación de servizos
- 1.2. Marco normativo autonómico e estatal en materia de xestión e avaliación de políticas e de servizos públicos
- 1.3. Responsables do impulso e da materialización da avaliación das políticas e dos servizos públicos

MÓDULO 2.- INSTRUMENTOS DE APOIO PARA A AVALIACIÓN DA CALIDADE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS E DA PRESTACIÓN DE SERVIZOS PÚBLICOS

- 2.1. Instrumentos para a recollida de información
- 2.2. Os estándares de calidade
- 2.3. Indicadores de calidade e a súa identificación

MÓDULO 3.- ANÁLISE DA DEMANDA E DO GRAO DE SATISFACCIÓN DAS PERSOAS USUARIAS DOS SERVIZOS

- 3.1. Instrumentos e métodos para a análise interna da demanda e das expectativas de calidade que teñen as persoas usuarias respecto dos servizos públicos
- 3.2. Análise do grao de satisfacción das persoas usuarias respecto dos servizos públicos ofertados
- 3.3. Enquisas de satisfacción das persoas usuarias

MÓDULO 4.- METODOLOXÍAS E FASES DE AVALIACIÓN DA CALIDADE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS O DOS SERVIZOS PÚBLICOS

- 4.1. Metodoloxías e procedementos para realizar as avaliacións da calidade

- 4.2. Autoavaliación da prestación dos servizos públicos
- 4.3. Fases do proceso de avaliación da calidade dos servizos públicos
- 4.4. Fases do proceso de avaliación da calidade das políticas públicas
- 4.5. Certificación da calidade dos servizos públicos

MÓDULO 5.- ELABORACIÓN, DIVULGACIÓN E PUBLICIDADE DOS RESULTADOS DAS AVALIACIÓNS DE CALIDADE REALIZADAS

- 5.1. Responsabilidades e requisitos de comunicación dos resultados das avaliacións realizadas
- 5.2. Utilización de ditos resultados para a mellora continua das políticas públicas e dos servizos

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Se seguirá a orde de prelación de importancia do cumprimento dos grupos de requisitos que se sinalan a continuación, dándolle un peso ponderado do 65% aos requisitos que se identifican máis adiante como Grupo de criterios A; , e cun peso ponderado do 35% ó cumprimento dos requisitos sinalados máis abaixo como Grupo de criterios B:

Grupo de criterios A:

1. Persoal dependente de unidades administrativas ou centros diferenciados dependentes da Xunta de Galicia que presten servizos públicos directos ao cidadán
2. Praelación 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:

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

3. DATOS EDICIÓNS

SANTIAGO1

LOCALIDADE: SANTIAGO DE COMPOSTELA **INICIO / FIN:** 16/11/2015 a 26/11/2015

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

DOCENTES NOMEADOS

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE

SANTIAGO2

LOCALIDADE: Santiago de Compostela **INICIO / FIN:** 16/11/2015 a 26/11/2015

NUM. PRAZAS: 22 **ESTADO:** NORMAL **DATA EXAME:**

DOCENTES NOMEADOS

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE