ESCOLA GALEGA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FICHA DA ACTIVIDADE FORMATIVA
FC16270

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:**	CONVOCADO	**ANO:**	2016
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	**TIPOLOXÍA:**	XERAL	**EDICIÓNS:**	2

DATA MATRÍCULA: Do 01/09/2016 - 08:00h ao 08/09/2016 - 14:00h

2. DESCRICIÓNS

DESCRICIÓN CURSO

1.- Facilitar coñecementos sobre a análise da demanda e satisfacción dos usuarios dos servizos públicos, así como sobre a 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 desde 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 desenvolver competencias suficientes para que poidan desenvolver na práctica análise da demanda e a avaliación da calidade das políticas e servizos públicos.

DESTINATARIOS

Personal funcionario de carreira ou laboral fixo de subgrupos A1, A2, I e II ou equivalentes, dependentes da Administración xeral autonómica ou de entidades do Sector Público Autonómicos.

PROGRAMA

MÓDULO 1.- INTRODUCIÓN E MARCO NORMATIVO DA AVALIACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS
1.1. A avaliación contínua, medición do grao 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
1.3. Marco normativo autonómico e estatal en materia de xestión e avaliación de políticas e de servizos públicos
1.4. Responsables do impulso e da materialización da avaliación das políticas e dos servizos públicos
MÓDULO 2.- A AVALIACIÓN DE PROGRAMA E POLÍTICAS PÚBLICAS
2.1. O concepto de avaliación de políticas públicas. Enfoques de avaliación
2.2. O proceso de avaliación:
2.2.1 A análise do encargo da avaliación
2.2.2 A Reconstrución da lóxica da Intervención.
2.2.3 O deseño da avaliación: preguntas, criterios de valor, indicadores e fontes de verificación. A matriz de avaliación. Técnicas e ferramenta para a recompilación e análise da información. A implementación da avaliación: traballo de campo.
MÓDULO 3.- A AVALIACIÓN DA CALIDADE DOS SERVIZOS PÚBLICOS
3.1. Políticas, programas e servizos públicos
3.2. As dúas perspectivas para a avaliación dos servizos públicos
3.3. A avaliación desde a perspectiva cidadá (subxectiva)
3.4. A avaliación desde a perspectiva organizativa (obxectiva)
3.5. Aspectos operativos
3.6. Certificación da calidade dos servizos públicos
MÓDULO 4.- A ANÁLISE DA DEMANDA E DA SATISFACCIÓN DOS USUARIOS DOS SERVIZOS PÚBLICOS
4.1. Calidade percibida. Os estándares de calidade dos servizos.

4.2. Indicadores de calidade e a súa identificación
4.3. Técnicas de investigación social aplicadas á análise da percepción da calidade dos servizos:Técnicas cualitativas e Técnicas cuantitativas
4.4. Instrumentos para a recollida e análise de información
4.4.1. Análise da demanda: identificación de necesidades e expectativas. Instrumentos e métodos para a análise interna da demanda e das expectativas de calidade que teñen as persoas usuarias respecto dos servizos públicos.
4.4.2. Análise e avaliación da satisfacción das persoas usuarias de servizos. Instrumentos e métodos para a análise da satisfacción de usuarios. Enquisas de satisfacción.
MÓDULO 5.- ELABORACIÓN, DIVULGACIÓN E PUBLICIDADE DOS RESULTADOS DE AVALIACIÓNS DE CALIDADE REALIZADAS
5.1. Responsabilidades e requisitos de comunicación dos resultados das avaliacións realizadas
5.2. Utilización dos devanditos resultados para a mellora continua das politicas públicas e dos servizos
5.3. Algunhas técnicas de divulgación de impacto dos resultados (presentación alto impacto, pílulas informativas,...)

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Das persoas matriculadas farase unha selección en función da prelación resultante de aplicar os valores que se indican a continuación respecto do cumprimento dos seguintes requisitos:

1. Ter a condición de persoal funcionario de carreira ou laboral fixo da Administración autonómica Xeral ou de Entidades do Sector Público autonómico (1 punto)

2. Ser persoal que traballa en unidades administrativas ou en centros diferenciados que, sendo dependentes da Xunta de Galicia ou de entidades do Sector Público autonómico, prestan servizos públicos directos ao cidadán (3 puntos)

3. Persoal que desempeña postos de traballo dalgunha dás seguintes categorías:
- subdirectores xerais (5 puntos)
- xefes de servizo (4 puntos)
- xefes de sección (2 puntos)
- postos base A1, A2, I, II ou equivalentes.

Non caso de darse un empate nas valoracións de varias persoas matriculadas, dilucidarase aplicando, además dous anteriores, vos criterios selectivos de caracter xerais que establece a EGAP para ou acceso a cursos do plan de formación continua, sempre que non contradigan vos requisitos e valores arriba indicados.

3. DATOS EDICIÓNS

SANTIAGO1

LOCALIDADE: SANTIAGO DE COMPOSTELA		**INICIO / FIN:** 24/10/2016 a 16/11/2016
NUM. PRAZAS: 25	**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)	**DATA EXAME:**

DOCENTES NOMEADOS

MARIO MOSQUERA VEREA

MARTIN PITA LOPEZ

Javier Rico Callado

CELIA CASILLAS BARRAL

FCO. JAVIER GONZÁLEZ TORRE

ANTONIO RIAL BOUBETA

Jose Luis Mera Souto

LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME

AULA 10: Os días 24 e 25 de outubro de 16:30 a 20:30. Os días 07, 08, 14, 15 e 16 de novembro de 16:30 a 20:30.
EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

AULA 11: O día 26 de outubro de 16:30 a 20:30. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

SANTIAGO1AMPL		
LOCALIDADE: SANTIAGO DE COMPOSTELA		**INICIO / FIN:** 24/10/2016 a 16/11/2016
NUM. PRAZAS: 8	**ESTADO:** ANULADA	**DATA EXAME:**
DOCENTES NOMEADOS		
NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE		