



## 1. DATOS DA ACTIVIDADE

**NOME:** Avaliación da calidade de servizos públicos

**CONVOCATORIA:** Convocatoria AUTONÓMICA, primeiro semestre

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

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

<b>CUALIFICACIÓN:</b>	APROVEITAMENTO	<b>PLAN:</b>	F. FINALISTAS	<b>HORAS:</b>	20
<b>ADMINISTRACIÓN:</b>	AUTONÓMICA	<b>ESTADO:</b>	ANULADO	<b>ANO:</b>	2017
<b>MOD.IMPARTICIÓN:</b>	PRESENCIAL	<b>TIPOLOXÍA:</b>	XERAL	<b>EDICIÓNS:</b>	1

**RESPONSABLE:** ANTELO ROMERO, MARÍA LORENA [maria.lorena.antelo.romero@xunta.gal]

## 2. DESCRICIÓNS

### DESCRIBIÓN CURSO

1.- Facilitar a persoal técnico e directivo da Administración autonómica coñecementos sobre que é avaliación da calidade dos Servizos públicos, as súas fases de traballo, así como as principais variables e decisións que se deben ter en conta no proceso de realización dunha avaliación da calidade de servizos públicos por parte de departamentos de Administración general o de entidades instrumentais del Sector público autonómico de Galicia.

2.- Contribuír con ese coñecemento a que o persoal técnico e directivo do Sector Público autonómico de Galicia:

- desenvolva competencias para que se poida incrementar a posta en práctica da análise e a avaliación da calidade dos servizos públicos prestados (prevista no artigo 23 da Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración (DOG Núm. 81, do 30 de abril)), cun enfoque de orientación a resultados obxectivos e de satisfacción das expectativas dos cidadáns/usuarios dos servizos;
- teña ferramentas que lle faciliten contar con evidencias para a toma de decisións sobre a prestación de servizos públicos e facilitar unha mellora continua da calidade deses servizos públicos.

3.- Dar cumprimento ao disposto no artigo 22 da Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración (DOG Núm. 81, do 30 de abril), en canto a facilitar aos empregados públicos formación e capacitación en xestión e avaliación da calidade dos servizos públicos.

### DESTINATARIOS

Persoal ao servizo da Administración Pública da Comunidade Autónoma de Galicia.

Persoal funcionario de carreira ou laboral fixo de subgrupos A1, A2, C1, I, II e III, ou equivalentes, dependentes da Administración xeral autonómica ou de entidades instrumentais do Sector Público Autonómico de Galicia.

### PROGRAMA

**MÓDULO 1.- INTRODUCCIÓN E CONCEPTOS BASEE SOBRE SERVIZOS PÚBLICOS, CALIDADE E AVALIACIÓN DE SERVIZOS PÚBLICOS**

1.1. Introducción. Políticas, programas e servizos públicos

1.2.- Mellora continua, calidade de servizo e satisfacción dos usuarios

1.3.- Avaliación da calidade de servizos públicos. Ferramentas / sistemas de avaliación da calidade de servizos e diferenzas con outras ferramentas de análises e seguimento de resultados de xestión de servizos públicos

1.4.- Modelos de excelencia para xestionar e avaliar a calidade dos servizos

**MÓDULO 2.- A AVALIACIÓN DA CALIDADE DOS SERVIZOS PÚBLICOS**

2.1. As dúas perspectivas para a avaliación dos servizos públicos

2.2. A avaliación desde a perspectiva cidadá (subxectiva)

- 2.3. A avaliación desde a perspectiva organizativa (obxectiva)
- 2.4. Aspectos operativos
- 2.5. Certificación da calidade dos servizos públicos

### MÓDULO 3.- A ANÁLISE DA DEMANDA E DA SATISFACCIÓN DOS USUARIOS DOS SERVIZOS PÚBLICOS

- 3.1. Calidade percibida. Os estándares de calidade dos servizos.
- 3.2. Indicadores de calidade e a súa identificación
- 3.3. Técnicas de investigación social aplicadas á análise da percepción da calidade dos servizos
  - 3.3.1. Técnicas cualitativas
  - 3.3.2. Técnicas cuantitativas
- 3.4. Instrumentos para a recolleita e análise de información
  - 3.4.1. Análise da demanda: identificación de necesidades e expectativas. Instrumentos e métodos para a análise interna da demanda e das expectativas de calidade que teñen acódelas usuarias respecto dos servizos públicos
  - 3.4.2. Análise e avaliación da satisfacción de acódelas usuarias de servizos. Instrumentos e métodos para a análise da satisfacción de usuarios. Enquisas de satisfacción.

### MÓDULO 4.- MARCO NORMATIVO AUTONÓMICO DE GALICIA SOBRE XESTIÓN E AVALIACIÓN DA CALIDADE DE SERVIZOS PÚBLICOS

- 5.1. Marco normativo autonómico en materia de xestión e avaliación da calidade de servizos públicos
- 5.2. Responsabilidades de impulso e materialización da avaliación da calidade de servizos públicos no ámbito da Administración xeral e de entidades instrumentais integrantes do Sector Público autonómico de Galicia

#### CRITERIOS DE SELECCIÓN

Criterios xerais da EGAP, segundo a Resolución do 4 de xaneiro de 2008 (DOG do 10 de xaneiro de 2008).  
 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 instrumentais 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 das seguintes categorías:
  - subdirectores xerais (5 puntos)
  - xefes de servizo (4 puntos)
  - xefes de sección (2 puntos)
  - postos base A1, A2, I, II ou equivalentes (1 punto).

No caso de darse un empate nas valoracións de varias persoas matriculadas, dilucidarase aplicando, ademais dos anteriores, os criterios selectivos de carácter xeral que establece a EGAP para o acceso a cursos do plan de formación continua, sempre que non contradigan os requisitos e valores arriba indicados.

### 3. DATOS EDICIÓNS

#### SANTIAGO

<b>LOCALIDADE:</b> Santiago de Compostela	<b>INICIO / FIN:</b> 13/06/2017 a 21/06/2017
<b>NUM. PRAZAS:</b> 25	<b>ESTADO:</b> NORMAL
<b>DATA EXAME:</b> 21/06/2017 ás 18:45h	

#### DOCENTES NOMEADOS

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE