

Curso on line sobre evaluación de la calidad



Objetivos

Durante los últimos años se ha impulsado la cultura de la calidad en la Administración Pública con el objetivo de ofrecer al ciudadano unos servicios más eficientes. Para ello, resulta necesario evaluar la actividad pública, conocer cómo se prestan los servicios públicos, cuál es la opinión de los ciudadanos y cuáles son las posibles líneas de mejora. Esta actividad formativa analizará la Evaluación de Calidad como metodología que permite mejorar la planificación de una unidad administrativa por medio de un diagnóstico integral sobre los procesos y los resultados.

Se pretende:

- Analizar y trabajar con los conceptos más importantes de la evaluación de calidad.
- Dar a conocer las técnicas que permiten medir la satisfacción de los usuarios.
- Estudiar la gestión de quejas y sugerencias en la Administración Pública.
- Analizar la elaboración de cartas de servicios.
- Estudiar los sistemas de autoevaluación de la Administración Pública, con especial referencia al modelo EFQM.

Calendario y duración

Del 7 de mayo al 6 de julio.
40 horas

Modalidad

El curso es en su totalidad on line. No será necesario acudir al INAP ni al principio ni al final del curso.

Metodología

La metodología de esta acción formativa está basada en un sistema de aprendizaje dinámico y participativo.

Los instrumentos a utilizar, entre otros, son: foros, propuestas de lecturas, casos prácticos y la continua interacción entre los profesores y los alumnos, así como los trabajos obligatorios y el examen final.

Con esta metodología se busca la participación y comunicación activa de los alumnos con el objetivo de compartir dudas y experiencias sobre la calidad en el marco de las AA.PP.



Dirigido a

Personas que desempeñan puestos de trabajo con responsabilidades en el ámbito de los aspectos organizativos, funcionales y procedimentales de sus respectivas organizaciones: empleados públicos que trabajen en gabinetes de Altos Cargos, en las Subsecretarías, Direcciones Generales de Servicios, Subdirecciones de Recursos Humanos, Secretarías Generales de Organismos Autónomos, de Delegaciones/Subdelegaciones de Gobierno etc. Es un curso de iniciación y por tanto no se dirige a expertos en Evaluación de Calidad.

El requisito mínimo para presentar la solicitud es ser empleado público del Subgrupo A1 o personal laboral fijo asimilado.

Este curso forma parte del área de Dirección Pública del Programa de Directivos del INAP, y persigue perfeccionar la competencia técnica en materia de calidad en el marco de la Administración Pública

Convocatoria

El curso se convoca por Resolución de 29 de marzo de 2012 del Director del Instituto Nacional de Administración Pública, que se publica en el BOE el 3 de abril de 2012.

Se puede consultar el contenido íntegro de la Resolución aquí:

<http://www.boe.es/boe/dias/2012/04/03/pdfs/BOE-A-2012-4635.pdf>

Inscripción

- La inscripción debe realizarse de forma telemática en la página web del INAP:

<http://www.inap.es/web/guest/formacion-directiva>

- Plazo de inscripción abierto hasta el 18 de abril
- El número máximo de alumnos será de 30, y se seleccionarán teniendo en cuenta los siguientes criterios:
 - Nivel de responsabilidad dentro de la organización.
 - Relación directa entre los contenidos que se imparten y el puesto de trabajo que se desempeña.



Programa

Lección 1

La evaluación de la calidad en los servicios públicos: conceptos generales.

Lección 2

Análisis de la demanda: cómo medir la satisfacción de los usuarios.

Lección 3

La Gestión de quejas y sugerencias en la Administración Pública.

Lección 4

La elaboración de Cartas de Servicios.

Lección 5

Los sistemas de autoevaluación en la Administración Pública, con especial referencia al modelo EFQM.



Requisitos técnicos

Todo alumno tendrá que tener en cuenta los siguientes requisitos:

La cuenta de correo empleada para la comunicación entre el tutor y los alumnos puede ser una personal o la de trabajo, pero tendrá que coincidir con la indicada en la solicitud telemática. Es preciso que la cuenta de correo electrónico esté operativa y sea de uso frecuente.

Hardware

- Procesador
- Pentium III. Memoria RAM superior a 128 MB

Software

- Windows 2000, XP, Vista.
- Internet Microsoft Explorer, versión 6.0 o superior con máquina virtual Java SUN 1.4 o superior, o Firefox 2 o superior.
- Plug-in Macromedia Flash Player.
- Plug-in Macromedia Shockwave Player 8.5.
- En el caso de que el sistema operativo sea Windows NT, las versiones de los plugins que se indican más arriba tienen que ser exactamente esas o, en todo caso, inferiores.

Conectividad

- Configuración de los servidores proxy / firewall de las redes corporativas en las que se encuentren los usuarios.
- El tipo de conexión a Internet tendrá que ser equivalente a un ADSL doméstico. Se necesita un ordenador estándar con conexión a Internet.