

# Evaluación y calidad de los servicios

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN LIDERAZGO Y DIRECCIÓN  
PÚBLICA (Semipresencial)**

***UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO***

Este documento puede utilizarse como documentación de referencia de esta asignatura para la solicitud de reconocimiento de créditos en otros estudios. Para su plena validez debe estar sellado por la Secretaría de Estudiantes UIMP.



## DATOS GENERALES

### Breve descripción

El objetivo general de esta asignatura es que los alumnos sean capaces de analizar las demandas sociales y de utilizar técnicas y fuentes para conocer las expectativas de los ciudadanos y adecuar la gestión pública a sus necesidades, estableciendo sistemas de evaluación y calidad que permitan garantizar que se están cumpliendo los objetivos previstos.

Al finalizar esta asignatura el alumno será capaz de:

- Comparar diferentes modelos de calidad que se han utilizado en la Administración Pública.
- Diseñar actuaciones que permitan la búsqueda y evaluación de la calidad en su organización siguiendo modelos y estándares nacionales e internacionales.
- Integrar la calidad en el día a día de su organización como herramienta de motivación.
- Reforzar la búsqueda de la excelencia en las tareas que tiene encomendadas su unidad aplicando estándares de calidad.
- Incorporar la mejora continua en su organización.
- Elaborar las cartas de servicios de su unidad, y diseñar el plan de comunicación de las mismas.

### Título asignatura

Evaluación y calidad de los servicios

### Código asignatura

101575

### Curso académico

2017-18

### Planes donde se imparte

[MÁSTER UNIVERSITARIO EN LIDERAZGO Y DIRECCIÓN PÚBLICA \(Semipresencial\)](#)

**Créditos ECTS**

3

**Carácter de la asignatura**

OBLIGATORIA

**Duración**

Anual

**Idioma**

Castellano

# CONTENIDOS

## Contenidos

### **Unidad docente 1 - Modernización de la Gestión Pública. La calidad como estrategia de modernización**

- Los principios garantistas y los principios proactivos de la administración pública
- La gestión de la calidad en el contexto de la nueva gestión pública
- El concepto de calidad y su evolución histórica
- La gestión de la calidad total (GCT) como sistema
- Modelos evolutivos de implantación de la calidad

### **Unidad docente 2 - Análisis de la demanda de los servicios públicos y evaluación de la satisfacción**

- El análisis de la demanda de los servicios públicos
- Los estudios de satisfacción de usuarios

### **Unidad docente 3 - Cartas de servicios**

- Introducción
- Definición de carta de servicios
- Elaboración de cartas de servicios
- Certificación de cartas de servicios

### **Unidad docente 4 - El Modelo EFQM de Excelencia**

- Fundamento y utilidades del modelo
- Los conceptos fundamentales de la excelencia
- La estructura del modelo EFQM
- El esquema lógico REDER

- Puntuar con el modelo EFQM
- La autoevaluación

## COMPETENCIAS

### Generales

CG1.- Resolución de los problemas que surgen en el contexto de las organizaciones públicas mediante la identificación y definición de alternativas que respondan a razonamientos y criterios efectivos de aplicación en la Administración Pública.

CG2.- Capacidad para ejercer un liderazgo en el ámbito de la Administración Pública, mediante la planificación de los objetivos de organizaciones públicas con la finalidad de generar valor público.

CG3.- Desarrollo de habilidades para gestionar la información que analizan, generan y utilizan las organizaciones públicas, siguiendo modelos relacionales basados en la explotación de las nuevas tecnologías, en su adaptación a la Administración Pública.

CG7.- Utilización de la calidad en el ámbito de la Administración Pública como motivación y herramienta para procurar la excelencia en las actividades emprendidas por las organizaciones públicas, tanto para su mejora continua como para su orientación a la consecución de resultados.

CG9.- Diseño y gestión de proyectos de diversa complejidad en el sector público a través del estudio y uso de experiencias, técnicas, herramientas y diferentes propuestas metodológicas de aplicación en la Administración Pública.

CG10.- Aprender de manera autónoma y personalizada adaptándose a los recursos, especialmente aquellos que pone la Administración Pública a disposición de sus empleados, y a las situaciones que caracterizan la enseñanza e-learning.

### Específicas

CE1.- Identificar y analizar tendencias o cambios político-institucionales, a nivel nacional e internacional, que incidan en el funcionamiento de la Administración pública y en el ejercicio del liderazgo público

CE3.- Integrar aquellos conceptos, en el ámbito de la Administración Pública, que permitan interpretar la realidad tanto social como político-institucional

CE5.- Empezar iniciativas que promuevan la mejora del marco que regula la acción, los procesos y el control de la Administración pública

CE6.- Analizar los problemas y desafíos institucionales que afectan al sector público, en un entorno de globalización, aplicando para ello enfoques y herramientas interdisciplinarias

CE8.- Impulsar procesos de evaluación y mejora de programas y políticas sectoriales en el ámbito público

CE11.- Establecer criterios que maximicen el valor público de las organizaciones, atendiendo las

preferencias y necesidades de los ciudadanos

CE15.- Analizar los modelos de calidad adoptados en el sector público y, en consecuencia, definir y liderar actuaciones para la optimización de la organización según los estándares nacionales e internacionales vigentes

CE18.- Dirigir y liderar iniciativas para evaluar y optimizar los procesos de mejora continua existentes en la Administración, a partir de experiencias nacionales e internacionales

CE19.- Definir criterios y herramientas para la implantación de experiencias que favorezcan la ética, la transparencia y la participación en las Administraciones

## PLAN DE APRENDIZAJE

### Actividades formativas

Actividad	Horas presenciales	Horas <i>on-line</i>	Horas totales
AF1.- Clases presenciales	5,5		15
AF2.- Trabajo en grupo	2	10	12
AF8.- Foros y chat dentro del aula virtual		12,5	12,5
AF9.- Lectura de documentos y análisis y búsqueda de otras fuentes de información		20	20
AF11.- Trabajo autónomo		25	20
<b>TOTAL</b>	<b>7,5</b>	<b>67,5</b>	<b>75</b>

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

### Descripción del sistema de evaluación

Sistema de evaluación	Descripción
SE1.- Valoración de la asistencia y de la participación en la actividades formativas	Ponderación: 20%
SE2.- Exámenes (teóricos y/o prácticos)	Ponderación: 20%
SE4.- Valoración de la participación en los foros y chat del aula virtual	Ponderación: 20%
SE5.- Evaluación del trabajo en grupo y, en su caso, valoración de su presentación oral	Ponderación: 40%

### Calendario de exámenes

- [Calendario de exámenes 2016/2017](#)

## PROFESORADO

### Profesor responsable

**Jaraiz Gulias, Erika**

*Profesora Doctora de Ciencia Política y de la Administración  
Universidad de Santiago de Compostela*

### Profesorado

**Ruiz López, Joaquín**

*Director del Departamento de Calidad de los Servicios  
Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)*

**Lázaro Álvarez, Begoña**

*Jefa de Área de Calidad  
Subdirección General de la Inspección General de Servicios de la Administración General del  
Estado  
Ministerio de Hacienda y Función Pública*

# HORARIO

## Horario

- [Horario](#)

## BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

### Bibliografía

#### Bibliografía básica

Ruiz López, Joaquín S. "Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad", *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. No. 54. (Oct. 2012). Caracas.

#### Bibliografía complementaria

[Guía para el desarrollo de cartas de servicios](#), Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2010

*Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios*, AEVAL, 2014

[http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia\\_ADyES\\_2014.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_ADyES_2014.pdf)

[http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia\\_ADyES\\_2014\\_GuiaRapida.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_ADyES_2014_GuiaRapida.pdf)