# Evaluación de los servicios públicos

## Evaluación de los servicios públicos

**Duración:** 30 horas

**Precio:** consultar euros.

**Modalidad:** e-learning

### Objetivos:

Formar al alumnado en los sistemas de evaluación de los servicios públicos, entendidos como procesos exhaustivos de observación, medida, análisis, e interpretación encaminados al conocimiento de una intervención para alcanzar un juicio valorativo basado en evidencias, respecto a su diseño, puesta en práctica, resultados e impactos. OBJETIVOS ESPECÍFICOS1. Entender el concepto de calidad y su importancia en la Administración local como filosofía de actuación y estrategia directiva.2. Aplicar sistemas normalizados para la gestión de procesos.3. Conocer los distintos modelos de excelencia aplicables en la gestión de las Entidades Locales.4. Comprender los fundamentos y la extensión de los planes de calidad en la gestión local y en su evaluación.5. Mejorar en el conocimiento y gestión de los distintos procedimientos y cartas de servicios de las Entidades Locales.

### Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.



© icaformación2024

## Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

## Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2024

## Bolsa de empleo:

El alumno en desemple puede incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas. Le pondremos en contacto con nuestras empresas colaboradoras en todo el territorio nacional

## Comunidad:

Participa de nuestra comunidad y disfruta de muchas ventajas: descuentos, becas, promociones,etc....

## Formas de pago:

-Mediante transferencia
-Por cargo bancario
-Mediante tarjeta
-Por Pay pal
-Consulta nuestras facilidades de pago y la posibilidad de fraccionar tus pagos sin intereses

## Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

© icaformación2024

**Programa del curso:**

Tema 1: La calidad en la administración local: la calidad como estrategia directiva. El valor de la innovación en un entorno que cambia a ritmo acelerado. La dimensión estratégica del gobierno local. Proposiciones para la gestión local innovadora. Innovación sistemática y posiciones para la gestión local innovadora. Tema 2: Calidad Normalizada en la Administración Pública.2.1 Norma ISO 9001:20002.1.1 Descripción del modelo de gestión de calidad bajo la serie de normas ISO 9000:20002.1.2 Manual de calidad Tema 3: Modelos de excelencia en la gestión de las Entidades Locales.3.1 Fundamentos de los modelos de excelencia en la gestión.3.1.1 Modelos EFQM de excelencia. Tema 4: Planes de calidad en la gestión de las entidades locales y evaluación de la gestión publica local.4.1 El plan de calidad y su modernización.4.2 Quejas y sugerencias en la Administración Pública. Marco normativo creado por el RD 951/2005.4.3 Procesos de autoevaluación Tema 5: Catálogo de procedimientos y cartas de servicios en las Entidades Locales. 5.1 Catálogos de procedimientos: finalidad, objetivos y ejemplos. 5.2 Las cartas de servicios./



© icaformación2024