

MODELOS DE LAS INSPECCIONES DE SERVICIOS, UNA VISIÓN DE FUTURO



I. Antecedentes de las Inspecciones Universitarias.

II. La Inspección de Servicios en la UCLM.

III. La Inspección de Servicios en la LOSU.

IV. Funciones de la Inspección de Servicios (LOSU vs. AGE).

V. Formación requerida/propuesta para las Inspecciones de Servicios.

I. Antecedentes de las Inspecciones Universitarias.



I. Antecedentes Inspecciones Universitarias

Ley Moyano

Art.- 297. "...En las Universidades, los Rectores, por si o por medio de Catedráticos, visitarán todos los establecimientos de su distrito, y **ejercerán en ellos la más constante inspección**"



1857

1898

Decreto Ley 11/10/1898

Art.- 23. "... Los rectores de universidad **son inspectores natos** de todos los establecimientos de enseñanza... y de cuantos funcionarios presten servicio al Estado..."



RD 27/05/1910

Art.- 12: Otorga a los rectores la categoría de.."**inspectores** de todos los establecimientos docentes, públicos y privados y de cuantos funcionarios de enseñanza presten servicios al Estado dentro de los distritos universitarios"



1910

1943

Ley 29/07/1943, de ordenación Universidad

Art.- 63 b). Atribuye la **potestad inspectora al Rector**, que podrá delegar, a la hora de ejercer, en todos los medios didácticos, la inspección para el mejor cumplimiento de las decisiones rectorales. **En cada Facultad se organizará un servicio de inspección a cargo de un profesor universitario**



1970

Ley 14/1970, General de Educación

Art.- 142.2.. Deja una puerta abierta a una reglamentación complementaria para la Inspección (M^a Educación) en los Centros de Educación universitaria, indicando que sería **ejercida por Catedráticos de Universidad**



II. Antecedentes Inspecciones Universitarias

RD 898/1985

...Art.- 16. "se constituirá en cada Universidad un Servicio de Inspección para inspeccionar el funcionamiento de los servicios y colaborar en las tareas de instrucción de todos los expedientes disciplinarios y el seguimiento y control general de la disciplina académica"



≈ 40 AÑOS

LOSU

Art.- 42. Unidades Básicas. Las Universidades contarán con Inspecciones de Servicio



1983

LRU

Sorprendentemente, no dice nada sobre la inspección en las Universidades, pero.....



1970

2001/2007

LOU/LOMLOU

Únicamente se refiere en la D.A. 23ª a la Alta Inspección del Estado que le compete garantizar el cumplimiento de sus atribuciones en materia de enseñanza universitaria



2023

¡¡28 UNIVERSIDADES
CON INSPECCIÓN!!

II. La Inspección de Servicios en la UCLM.



II. La Inspección de Servicios en la UCLM (1997- 2024).

Creación en la UCLM (1997):

- Comisión de Servicios del Inspector General de Servicios del M^º de Educación y Ciencia,

- Incorporación en la RPT de 2009:

* Inspector	A1	Nivel CD 29
* Secretario de Cargo	C2/C1	Nivel CD 18

ESTATUTOS:

Artículo 150. Concepto. La Universidad de Castilla-La Mancha, como órgano de apoyo al rector para el ejercicio de la potestad disciplinaria que encomienda a este la legislación vigente y negociación colectiva, contará con una Inspección de Servicios para asesorar, inspeccionar el funcionamiento de los servicios, colaborar o, en su caso, instruir los expedientes disciplinarios, y llevar a cabo el seguimiento y control general de la disciplina académica.

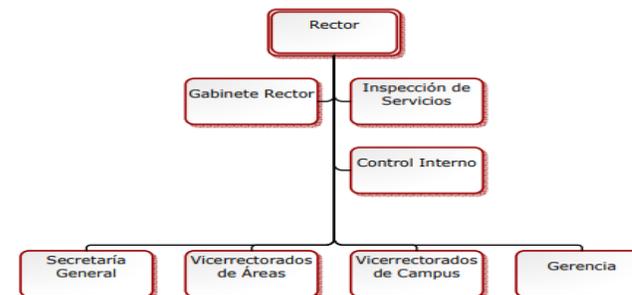
Artículo 151. Del nombramiento de inspectores. Los inspectores de servicios serán nombrados por el rector, entre funcionarios de las escalas superiores que presten servicio en la Universidad de Castilla-La Mancha.

Artículo 152. Del régimen de actuación 1. Las actividades de la Inspección de Servicios se realizarán bajo la inmediata dependencia del rector. 2. La Inspección de Servicios se regirá por un reglamento que será aprobado por el Consejo de Gobierno.

II. La Inspección de Servicios en la UCLM (1997- 2024).

UCLM. RPT 2009 (vigente):

- **Inspector** **A1** **CD nivel 28/29**
- **Director Ejecutivo.** **A1/A2** **CD nivel 26/28**
- **Ejecutivo de Cargo** **C1/A2** **CD nivel 18/22**



Dependencia del rector, que delega las competencias en materia disciplinaria en Vic. De Estudiantes (alumnos), Vic. De Profesorado (PDI) y Gerente (PAS), excepto la imposición de sanciones por faltas muy graves.

Desde febrero de 2012, hasta 2023, dispuso de un Director (no recogido en la RPT, nombrado por el Rector. CU Dº Administrativo).

Desde 2022 la Inspección de Servicios dispone de presupuesto propio (10.000 €)

NO disponemos de reglamento de organización y funcionamiento.

DESCRIPCIÓN COMPETENCIAS Área de Asistencia a la Dirección Inspección de Servicios

- Asesoramiento e información a los distintos sectores de la comunidad universitaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Elaboración de informaciones reservadas de acuerdo con el artículo 28 del Real Decreto 33/1986, de 10 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado (BOE del 17).
- Elaboración de los informes que, en el ámbito del PDI, Alumnado y PAS, sean ordenados por el Rector, por los Vicerrectores competentes o por el Gerente.
- Seguimiento y control general de la disciplina académica.
- Instrucción de los expedientes disciplinarios.
- El desarrollo de los objetivos específicos de la Unidad de acuerdo con los compromisos de calidad establecidos en la carta o guía de servicio correspondiente, o , en su defecto, con los estándares e indicadores de gestión que deben definirse *al efecto*

Responsable del Canal de Alertas de la UCLM: **Tomás López Moraga**

*Le rogamos que **no canalice** a través de esta vía quejas, reclamaciones o incidencias susceptibles de ser atendidas en alguno de los mecanismos disponibles en los siguientes enlaces:*

- [Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Castilla – La Mancha](#)
- [Defensoría Universitaria](#)

[Acceso al Canal de Alertas UCLM](#)

[Normativa](#)

[Canales Externos de Información](#)

 **UCLM** alerts 

III. La Inspección de Servicios en la LOSU.



III. La Inspección de Servicios en la LOSU (art.- 43.6):

➤ **Disposición transitoria primera. Aprobación de los Estatutos, constitución de órganos y de cargos unipersonales.**

Las UUPP tendrán un plazo máximo de 3 años para aprobar los nuevos Estatutos, constituir el nuevo Claustro y Consejo de Gobierno. ¡Y las Inspecciones de Servicios las Universidades que no las tengan!

➤ **Artículo 43.6 LOSU:**

- 1) La IS actuará bajo los principios de INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA.
- 2) El Consejo de Gobierno aprobará el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la IS y el procedimiento de rendición de cuentas.
- 3) Director perteneciente al PTGAS.

III. La Inspección de Servicios en la LOSU (art.- 43.6):

4) Requisitos de titulación necesaria para el desempeño de sus funciones:

- * Ldo/Graduado en derecho/ámbito ciencias jurídicas/sociales?
- * ¿Experiencia mínima de 5 años en grupo A1 y en la Universidad?
- * ¿Cobertura mediante LD a propuesta del rector/CdG/Claustro? ¿Criterios de cese?
- * ¿Nivel de CD?. Debería contemplarse un nivel 29. Hay que tener en cuenta que en numerosas ocasiones se tendrá que incoar expedientes disciplinarios a CU (artículo 30 RRDFAE).
- * ¿Incoación de expedientes por cuestiones relacionadas con docencia/rendimiento? Instructor PDI e informe de **3 informes de profesores del área de conocimiento** o especialización **(RD 898/1982)**

10203275	DEP: 51Q	Subdirección General de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios	001140	92008							
30218621	SUBDIRECTORIA GENERAL	30	48.880,30 €	S	LD	F	AAPP	A1	AGAE	JA06	
PATRICIA ORDEN QUINTO Funcionario/a Carrera F											
30255770	VOCALIA ASESORIA	30	48.880,30 €	S	LD	F	AAPP	A1	AGAE	JA06	A AMORTIZAR
JESUS MORA DE LA CRUZ Funcionario/a Carrera M											
30267404	CONSEJERIA TÉCNICA	30	48.880,30 €	S	LD	F	AAPP	A1	AGAE	JA06	A amortizar
JAVIER MACHETTI BERMEJO Funcionario/a Carrera M											
30206650	INSPECTORIA DE SERVICIOS	29	39.952,36 €	S	LD	F	AAPP	A1	AGAE	JA06	
JOSÉ ANTONIO GÁMIZ RODRIGUEZ Funcionario/a Carrera M											
30206651	INSPECTORIA DE SERVICIOS	29	39.952,36 €	S	LD	F	AAPP	A1	AGAE	JA06	
MARIA FUENTE GAFORIO Funcionario/a Carrera F											
30206652	INSPECTORIA DE SERVICIOS	29	39.952,36 €	S	LD	F	AAPP	A1	AGAE	JA06	
ALMUDENA DE ARRIBA HERVAS Funcionario/a Carrera F											
30206653	INSPECTORIA DE SERVICIOS	29	39.952,36 €	S	LD	F	AAPP	A1	AGAE	JA06	
PEDRO MIGUEL ENCISO CASCALES Funcionario/a Carrera M											
30206654	INSPECTORIA DE SERVICIOS	29	39.952,36 €	S	LD	F	AAPP	A1	AGAE	JA06	
JORGE RODRIGUEZ RODRIGUEZ Funcionario/a Carrera M											
30206655	INSPECTORIA DE SERVICIOS	29	39.952,36 €	S	LD	F	AAPP	A1	AGAE	JA06	
CARLOTA LASO DE LA VEGA MARTINEZ Funcionario/a Carrera F											
30240235	INSPECTORIA DE SERVICIOS	29	39.952,36 €	S	LD	F	AM	A1	AGAE	JA06	A AMORTIZAR
JUAN ANTONIO RUIZ CASTILLO Funcionario/a Carrera M											

Administración General del Estado

Número de orden: 001. Centro directivo/puesto de trabajo: Servicio de Auditoría Interna / Inspector/a Servicios Economía y Hacienda Coordinador/a. Número de puestos: Uno. Localidad: Madrid. Subgrupo: A1. Nivel complemento de destino: 30. Complemento

N.º orden	N.º plazas	Código puesto	Centro directivo-denominación puesto	Localidad	N/CD	CE	GR/SB	ADM	Cuerpo	Titulación requerida	Observaciones	Descripción puesto de trabajo	Cursos de formación	Méritos específicos	MAX	MIE
5	1	2688525	INSPECTOR / INSPECTORA DE SERVICIOS	MADRID - MADRID	29	21.920,64	A1	AE				- Inspección y supervisión de la actuación y funcionamiento de las unidades y organismos dependientes del departamento para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente. - Realización de auditorías internas y verificación del desarrollo y cumplimiento de planes y programas de actuación, así como el ajuste de resultados a objetivos propuestos. - Examen de actuaciones presuntamente irregulares de los empleados públicos en el desempeño de sus funciones y propuesta de adopción de las medidas oportunas.	- Procedimiento sancionador y potestad sancionadora.	1) Licenciado/a en Derecho con experiencia en el tratamiento de informaciones reservadas, instrucción y resolución de expedientes disciplinarios del personal funcionario y laboral. 2) Experiencia en el desempeño de funciones de Delegado de Protección de Datos.	18,00	7,00

5) Competencias:

- * Velar por el **correcto funcionamiento de los servicios** (docencia, investigación y transferencia) que presta la Universidad de acuerdo con las leyes.
- * Incoación e instrucción de los **expedientes disciplinarios** que afecten a **miembros de la COMUNIDAD UNIVERSITARIA**. Aunque la instrucción compete a la IS, se pueden nombrar inspectores ad hoc para determinados expedientes.

III. La Inspección de Servicios en la LOSU (art.- 43):



IV. Funciones de la Inspección de Servicios (LOSU vs AGE).

* Incoación e instrucción de los **expedientes disciplinarios** que afecten a **miembros de la COMUNIDAD UNIVERSITARIA**. Aunque la instrucción compete a la IS, se pueden nombrar inspectores ad hoc para determinados expedientes.

* Velar por el **correcto funcionamiento de los servicios** (docencia, investigación y transferencia) que presta la Universidad de acuerdo con las leyes.

IV. Funciones de la Inspección de Servicios.

LOSU	Real Decreto 799/2005. Inspección Servicios AGE
<p>Velar por el correcto funcionamiento de los servicios (docencia, investigación y transferencia) que presta la Universidad de acuerdo con las leyes y normas que los rigen</p>	<p>-propuestas de reforma y modernización de servicios y procedimientos,</p>
	<p>-la simplificación, agilización y transparencia de los procedimientos de actuación administrativa.</p>
	<p>-auditorías internas en las unidades/servicios y verificar el desarrollo y cumplimiento de planes y programas de actuación.</p>
	<p>-verificar y efectuar el seguimiento de las reclamaciones y denuncias de los ciudadanos (planes antifraude y seguimiento del canal de denuncias)</p>
	<p>-Informar las solicitudes de compatibilidad de los empleados públicos.</p>
	<p>-Colaborar en la evaluación del rendimiento de las unidades y servicios públicos .</p>
<p>Incoación e instrucción de los expedientes disciplinarios que afecten a miembros de la COMUNIDAD UNIVERSITARIA (PDI, PI, PTGAS y Estudiantado).</p>	<p>LEY 40/2015. Art. 85. Control de eficacia y supervisión continua. El control de eficacia será ejercido por el Departamento al que estén adscritos, a través de las inspecciones de servicios, y tendrá por objeto evaluar el cumplimiento de los objetivos propios de la actividad específica de la entidad y la adecuada utilización de los recursos, de acuerdo con lo establecido en su plan de actuación y sus actualizaciones anuales, sin perjuicio del control que de acuerdo con la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, se ejerza por la Intervención General de la Administración del Estado.</p> <p>-Examinar actuaciones presuntamente irregulares de los empleados públicos en el desempeño de sus funciones,</p>

V. Formación requerida para las Inspecciones de Servicios.



Curso de habilitación para Inspectores de Servicios. AGE

FASE 1

Módulos



1. Inspección, control y legalidad
2. Control de eficacia y auditoría interna
3. Integridad y ética pública
4. Transparencia, gestión, transformación e innovación en la AGE
5. Técnicas y herramientas de las inspecciones de Servicios (I)
6. Técnicas y herramientas de las inspecciones de Servicios (II)

Estructura



- Cada curso contará con una carga lectiva de 20 horas
- Esta primera fase representará el 60% de la nota del curso
- Para superar esta primera fase se deberá obtener como mínimo 30 puntos

Objetivos



- Adquisición de conocimientos
- Provisión de técnicas y habilidades
- Familiarización con programas y políticas públicas

FASE 2



Elaboración y exposición oral de un trabajo final ante el Órgano de calificación



Formulación de preguntas y/u observaciones por parte del Órgano de calificación

Información



- El tema del trabajo se asignará por sorteo
- Exposición de 30 minutos + 15 minutos para la formulación de preguntas y/u observaciones
- Ponderación del 40% de la nota final del curso
- Imprescindible superar la primera fase para que el trabajo final sea evaluado

Curso de habilitación para Inspectores de Servicios. AGE



PROPUESTA PARA LAS GERENCIAS UNIVERSITARIAS- CRUE

Alicante, 6 y 7 de junio

- **Convenio con el INAP para impartir el curso o asistir al que organizan,**
- **Organizado por CRUE y colaboración del INAP**

ACTUACIONES COMISIÓN DELEGADA

- El 5/7/2024 reunión de representantes de la Comisión Delegada con:

- D. Israel Pastor Sainz-Pardo (Subdirector de Aprendizaje del INAP)
- D^a. Silvia Sancho Martin (Subdirectora Gral. Inspección de Servicios de la AGE)

- Propuesta:

- Diseñar el curso por la CRUE
- El INAP/Inspección Gral Servicios facilitará el profesorado
- Financiación: CRUE- Matrículas
- Realización: semipresencial

V. Formación requerida para las Inspecciones de Servicios.

CURSO INSPECCIONES DE SERVICIO	
Curso habilitante AGE	Propuesta curso CRUE (180 horas)
<p>A) Materias de conocimiento específico de la función inspectora</p> <ol style="list-style-type: none"> Régimen jurídico del Sector Público, organización y funcionamiento de la Administración General del Estado. Procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, principios rectores de la actividad administrativa y derechos de la ciudadanía en sus relaciones con aquellas. Atención a la ciudadanía y acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos. Control interno y externo de la Administración Pública. Las Inspecciones Generales de Servicios, su regulación y funciones en el proceso de modernización de la Administración General del Estado. Política de recursos humanos en la Administración: el Estatuto Básico del Empleado Público, incompatibilidades, responsabilidades y régimen disciplinario. Sistemas de integridad y ética en la función pública. El Marco General de las Políticas de Calidad en las organizaciones públicas y los Programas de calidad: análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios, cartas de servicios, quejas y sugerencias. Evaluación de la calidad y mejora continua de las organizaciones, modernización de la Administración General del Estado, reconocimiento a la excelencia e innovación en la gestión pública. Políticas públicas y estrategia en la Unión Europea, objetivos de desarrollo sostenible y programas de reforma. Evaluación de Políticas y de Programas Públicos y control de eficacia del sector público institucional estatal. Gobernanza pública, gobierno abierto, transparencia y rendición de cuentas. Protección de datos. Eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los servicios públicos. Otras funciones que el Ordenamiento jurídico atribuye a las inspecciones de servicios. 	<p>A) Materias de conocimiento específico de la función inspectora (50 horas)</p> <ol style="list-style-type: none"> Régimen jurídico del Sector Público, organización y funcionamiento de la Administración General del Estado. Procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, principios rectores de la actividad administrativa y derechos de la ciudadanía en sus relaciones con aquellas. Control interno y externo de la Administración Pública. Las Inspecciones Generales de Servicios, su regulación y funciones en el proceso de modernización de la Administración General del Estado. Política de recursos humanos en la Administración: el Estatuto Básico del Empleado Público, incompatibilidades, responsabilidades y régimen disciplinario. Sistemas de integridad y ética en la función pública. El Marco General de las Políticas de Calidad en las organizaciones públicas y los Programas de calidad: análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios, cartas de servicios, quejas y sugerencias. Evaluación de Políticas y de Programas Públicos y control de eficacia del sector público institucional estatal. Gobernanza pública, gobierno abierto, transparencia y rendición de cuentas. Protección de datos. Eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los servicios públicos.
<p>B) Materias sobre técnicas y habilidades de inspección, análisis y evaluación</p> <ol style="list-style-type: none"> Técnicas de auditoría de gestión. Técnicas cualitativas y cuantitativas de obtención de información: Entrevista, técnica de grupo nominal, estudio de casos, encuestas y estudios de opinión, análisis estadísticos, cuestionarios abiertos o cerrados, etc. Auditorías internas, consultorías y asistencias técnicas. Verificación del cumplimiento de planes y programas. Metodologías para el seguimiento y evaluación de objetivos, planes y programas. La dirección por objetivos. Matriz DAFO para el análisis de fortalezas y debilidades de la organización. Cuadro de mando. Análisis de procesos y procedimientos. Gestión y mapas de riesgos. Análisis organizacional. Análisis de puestos y cargas de trabajo. La simplificación administrativa y la reducción de cargas para ciudadanía y empresa. Evaluación del desempeño. Clima laboral y prevención de riesgos laborales y psicosociales. Actuación de la Administración frente a diferentes tipos de acoso. Herramientas para la gestión de la calidad. Aplicaciones informáticas comunes al servicio de la gestión administrativa. Técnicas de análisis de datos aplicadas a la actuación inspectora. Modelos de comunicación eficaz en las organizaciones públicas. Flujos, barreras y redes de la comunicación. La administración electrónica al servicio de la comunicación. 	<p>B) Materias sobre técnicas y habilidades de inspección, análisis y evaluación (90 horas)</p> <ol style="list-style-type: none"> Técnicas de auditoría de gestión. Técnicas cualitativas y cuantitativas de obtención de información: Entrevista, técnica de grupo nominal, estudio de casos, encuestas y estudios de opinión, análisis estadísticos, cuestionarios abiertos o cerrados, etc. Auditorías internas, consultorías y asistencias técnicas. Verificación del cumplimiento de planes y programas. Metodologías para el seguimiento y evaluación de objetivos, planes y programas. La dirección por objetivos. Matriz DAFO para el análisis de fortalezas y debilidades de la organización. Cuadro de mando. Análisis de procesos y procedimientos. Gestión y mapas de riesgos. Análisis organizacional. Análisis de puestos y cargas de trabajo. La simplificación administrativa y la reducción de cargas para ciudadanía y empresa. Evaluación del desempeño. Clima laboral y prevención de riesgos laborales y psicosociales. Actuación de la Administración frente a diferentes tipos de acoso. Herramientas para la gestión de la calidad. Aplicaciones informáticas comunes al servicio de la gestión administrativa. Técnicas de análisis de datos aplicadas a la actuación inspectora. Modelos de comunicación eficaz en las organizaciones públicas. Flujos, barreras y redes de la comunicación. La administración electrónica al servicio de la comunicación.
<p>C) Materias sobre actitudes, negociación, resolución de conflictos y comunicación</p> <ol style="list-style-type: none"> Prospectiva de las actitudes para la mejora del servicio público. Innovación y creatividad. Las habilidades directivas. La negociación en el ámbito público. Desarrollo y fases de la negociación. Normas y reglas tácticas en la negociación. Roles. La mediación. Técnicas de gestión de conflictos en las organizaciones públicas. El análisis de problemas: técnicas creativas y técnicas analíticas. El proceso de toma de decisiones. La gestión del cambio organizacional: modelos. Factores que facilitan el cambio. Actitudes frente al cambio: la resistencia. El papel del directivo y directiva públicos en la implementación del cambio. Medidas para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y medidas de protección integral contra la violencia de género. Técnicas de comunicación y de presentación de trabajos e informes. 	<p>C) Materias sobre actitudes, negociación, resolución de conflictos y comunicación (40 horas)</p> <ol style="list-style-type: none"> La negociación en el ámbito público. Desarrollo y fases de la negociación. Normas y reglas tácticas en la negociación. Roles. La mediación. Técnicas de gestión de conflictos en las organizaciones públicas. El análisis de problemas: técnicas creativas y técnicas analíticas. El proceso de toma de decisiones. La gestión del cambio organizacional: modelos. Factores que facilitan el cambio. Actitudes frente al cambio: la resistencia. El papel del directivo y directiva públicos en la implementación del cambio. Medidas para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y medidas de protección integral contra la violencia de género. Técnicas de comunicación y de presentación de trabajos e informes.

V. Formación requerida para las Inspecciones de Servicios.

Propuesta curso CRUE (180 horas)

A) Materias de conocimiento específico de la función inspectora (50 horas)

1. Régimen jurídico del Sector Público, organización y funcionamiento de la Administración General del Estado.

2. Procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, principios rectores de la actividad administrativa y derechos de la ciudadanía en sus relaciones con aquellas.

4. Control interno y externo de la Administración Pública.

5. Las Inspecciones Generales de Servicios, su regulación y funciones en el proceso de modernización de la Administración General del Estado.

6. Política de recursos humanos en la Administración: el Estatuto Básico del Empleado Público, incompatibilidades, responsabilidades y régimen disciplinario.

7. Sistemas de integridad y ética en la función pública.

8. El Marco General de las Políticas de Calidad en las organizaciones públicas y los Programas de calidad: análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios, cartas de servicios, quejas y sugerencias.

11. Evaluación de Políticas y de Programas Públicos y control de eficacia del sector público institucional estatal.

12. Gobernanza pública, gobierno abierto, transparencia y rendición de cuentas.

13. Protección de datos.

14. Eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los servicios públicos.

B) Materias sobre técnicas y habilidades de inspección, análisis y evaluación (90 horas)

1. Técnicas de auditoría de gestión. Técnicas cualitativas y cuantitativas de obtención de información: Entrevista, técnica de grupo nominal, estudio de casos, encuestas y estudios de opinión, análisis estadísticos, cuestionarios abiertos o cerrados, etc.

2. Auditorías internas, consultorías y asistencias técnicas.

3. Verificación del cumplimiento de planes y programas. Metodologías para el seguimiento y evaluación de objetivos, planes y programas.

4. La dirección por objetivos. Matriz DAFO para el análisis de fortalezas y debilidades de la organización. Cuadro de mando.

5. Análisis de procesos y procedimientos.

6. Gestión y mapas de riesgos.

7. Análisis organizacional. Análisis de puestos y cargas de trabajo.

8. La simplificación administrativa y la reducción de cargas para ciudadanía y empresa.

9. Evaluación del desempeño.

10. Clima laboral y prevención de riesgos laborales y psicosociales. Actuación de la Administración frente a diferentes tipos de acoso.

11. Herramientas para la gestión de la calidad. Aplicaciones informáticas comunes al servicio de la gestión administrativa.

Técnicas de análisis de datos aplicadas a la actuación inspectora.

12. Modelos de comunicación eficaz en las organizaciones públicas. Flujos, barreras y redes de la comunicación. La administración electrónica al servicio de la comunicación.

C) Materias sobre actitudes, negociación, resolución de conflictos y comunicación (40 horas)

2. La negociación en el ámbito público. Desarrollo y fases de la negociación. Normas y reglas tácticas en la negociación. Roles. La mediación.

3. Técnicas de gestión de conflictos en las organizaciones públicas. El análisis de problemas: técnicas creativas y técnicas analíticas. El proceso de toma de decisiones.

4. La gestión del cambio organizacional: modelos. Factores que facilitan el cambio. Actitudes frente al cambio: la resistencia. El papel del directivo y directiva públicos en la implementación del cambio.

5. Medidas para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y medidas de protección integral contra la violencia de género.

6. Técnicas de comunicación y de presentación de trabajos e informes.

