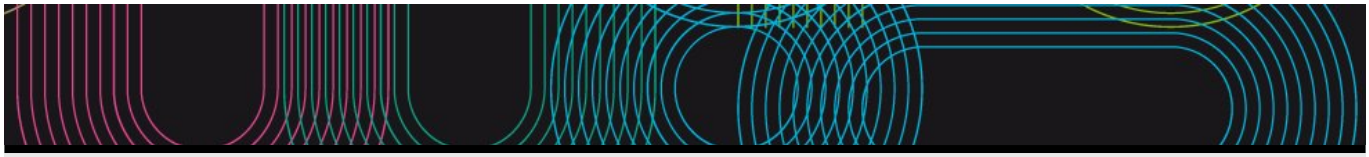

DATOS IDENTIFICATIVOS				
Gestión de servicios públicos				
Asignatura	Gestión de servicios públicos			
Código	P04G095V01203			
Titulacion	Grado en Dirección y Gestión Pública			
Descriptores	Creditos ECTS	Seleccione	Curso	Cuatrimestre
	6	OB	2	1c
Lengua Impartición	Castellano Gallego			
Departamento	Sociología, ciencia política y de la administración y filosofía			
Coordinador/a	Varela Álvarez, Enrique José Briones Gamarra, Óscar			
Profesorado	Briones Gamarra, Óscar			
Correo-e	evalvarez@uvigo.es oscarbriones@uvigo.es			
Web	http://https://campusremotouvigo.gal/faculty/206			
Descripción general	Las instituciones públicas del siglo XXI se legitiman tanto por lo que son como por lo que hacen, por las políticas públicas que ponen en marcha, por los servicios públicos que prestan sus diferentes niveles de gobierno y administración. Es en este contexto complejo de prestación de servicios en el cual los profesionales del sector público deben desarrollar sus competencias y habilidades. De ahí que si el siglo XX fue un período de desarrollo de estructuras burocráticas y gerenciales, y de diseño e implementación de políticas públicas el siglo XXI lo está siendo del rediseño, gestión y gobernanza de los nuevos servicios públicos. Servicios públicos que deben ser reorientados hacia marcos de la Agenda 2030 y modelos intergubernamentales más inclusivos, equitativos, éticos y en red, con el objetivo de conseguir mejorar sus procesos ("input-output") y alcanzar mayores y mejores resultados ("outcomes"). La materia de "Gestión de Servicios Públicos" está enmarcada en los planteamientos anteriores, en un contexto multinivel europeo, estatal, autonómico y local, además de dirigida a que el alumnado consiga las competencias y habilidades necesarias para conocer y aplicar los principios básicos de los servicios públicos post-COVID-19, innovadores, híbridos (presencial-virtuales) y éticos en un mundo local y global.			

Competencias	
Código	
A1	Que el alumnado haya demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican
A2	Que el alumnado sepa aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio
A3	Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética
A4	Que el alumnado pueda transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado
A5	Que el alumnado haya desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía
B1	Analizar, sintetizar, resolver problemas y tomar decisiones gestionando la información y el tiempo
B2	Organizar y planificar la actividad profesional de manera óptima
B3	Trabajar en equipo y en ambientes multidisciplinares
B4	Comprometerse éticamente y tener vocación de servicio público
B5	Razonar críticamente
C5	Describir la estructura, la organización y el funcionamiento de las Administraciones Públicas multinivel, analizando su relación con la ciudadanía

C6	Aplicar los conocimientos relacionados con la planificación y la gestión administrativa para una óptima gobernanza
C15	Identificar las consecuencias que la toma de decisiones y los actos de los servidores públicos tienen sobre las personas y la sociedad. Particularmente, en la solución de problemas éticos y morales, dentro del área de la gestión y administración pública
C16	Desarrollar habilidades para la resolución de problemas institucionales complejos
D1	Identificar el significado y aplicar la perspectiva de género en los distintos ámbitos de conocimiento y en la práctica profesional con el objetivo de alcanzar una sociedad más justa e igualitaria
D2	Comunicarse de forma oral y escrita tanto en las lenguas oficiales (castellano y gallego) como en una lengua extranjera
D4	Dominar las TIC relacionadas con la titulación en el ámbito académico y profesional.
D5	Integrar el aprendizaje autónomo
D6	Adaptarse a nuevas situaciones

Resultados de aprendizaje

Resultados previstos en la materia	Resultados de Formación y Aprendizaje
Nueva	A1
Nueva	A2
Nueva	A3
Nueva	A4
Capacidad para transmitir información, ideas, problemas y soluciones sobre la gestión documental y la información administrativa	
Nueva	A5
Nueva	B1
Nueva	B2
Nueva	B3
Nueva	B4
Nueva	B5
Nueva	C5
Nueva	C6
Nueva	C15
Nueva	C16
Nueva	D1
Nueva	D2
Nueva	D4
Nueva	D5
Nueva	D6

Contenidos

Tema	
1. Servicios públicos en los Estados del bienestar	1.1. Siglo XX: De las políticas públicas a los servicios públicos 1.2. Siglo XXI: Servicios públicos en tiempos de crisis globales y locales (del 11-S al COVID-19, pasando por las "subprimes") 1.3. "Nuevos servicios públicos" en el marco de la Agenda 2030 y los *ODS en un mundo abierto
2. Gobernanza de la red de servicios públicos	2.1. La gobernanza de los servicios públicos en los diferentes niveles de gobierno en España: actores europeos, estatales, autonómicos y locales. 2.2. Servicios públicos desde diferentes perspectivas de producción y provisión: directos, indirectos y partenariados.
3. Gestión de servicios públicos: organización y técnicas de servucción	3.1. Organización del servicio público: a) soporte físico y virtual; b) personas de contacto; c) servicio ofrecido (básicos y complementarios); d) sistema de organización interna ("back-office"); y) sistema de organización externa (red de servicios) 3.2. Técnicas de servucción: a) planteamiento de carteras "de servicios públicos"; b) producción de servicios; c) comunicación con el usuario; d) sistemas de calidad de servicios; y) evaluación y rendimiento de los servicios.

Planificación

	Horas en clase	Horas fuera de clase	Horas totales
Lección magistral	0	33	33
Estudio de casos	0	44	44
Resolución de problemas	0	30	30
Foros de discusión	0	30	30
Examen de preguntas objetivas	0	1	1

Proyecto	0	12	12

*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

Metodologías

	Descripción
Lección magistral	Exposición por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas y/o directrices de un trabajo, ejercicio que el/la estudiante tiene que desarrollar
Estudio de casos	Análisis de un hecho, problema o suceso real con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y entrenarse en procedimientos alternativos de solución.
Resolución de problemas	Actividad en la que se formulan problema y/o ejercicios relacionados con la asignatura. El alumno debe desarrollar las soluciones adecuadas o correctas mediante la ejercitación de rutinas, la aplicación de fórmulas o algoritmos, la aplicación de procedimientos de transformación de la información disponible y la interpretación de los resultados. Se suele utilizar como complemento de la lección magistral.
Foros de discusión	Actividades desarrolladas en un entorno virtual en el que se debaten temas diversos relacionados con el ámbito académico y/o profesional.

Atención personalizada

Metodologías	**Descripción**
Estudio de casos	Análisis de un hecho, problema o suceso real con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y entrenarse en procedimientos alternativos de solución.
Resolución de problemas	Actividad en la que se formulan problema y/o ejercicios relacionados con la asignatura. El alumno debe desarrollar las soluciones adecuadas o correctas mediante la ejercitación de rutinas, la aplicación de fórmulas o algoritmos, la aplicación de procedimientos de transformación de la información disponible y la interpretación de los resultados. Se suele utilizar como complemento de la lección magistral.
Pruebas	**Descripción**
Proyecto	Realización de actividades que permiten la cooperación de varias materias y enfrentan los/las alumnos/as, trabajando en equipo, a problemas abiertos. Permiten entrenar, entre otras, las capacidades de aprendizaje en cooperación, de liderazgo, de organización, de comunicación y de fortalecimiento de las relaciones personales.

Evaluación

	Descripción	Calificación	Resultados de Formación y Aprendizaje			
Estudio de casos	Análisis de un hecho, problema o suceso real con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y entrenarse en procedimientos alternativos de solución.	15	A3 A4 A5	B1 B2 B3 B4 B5		
Resolución de problemas	Actividad en la que se formulan problema y/o ejercicios relacionados con la asignatura. El alumno debe desarrollar las soluciones adecuadas o correctas mediante la ejercitación de rutinas, la aplicación de fórmulas o algoritmos, la aplicación de procedimientos de transformación de la información disponible y la interpretación de los resultados. Se suele utilizar como complemento de la lección magistral.	15	A3 A4 A5	B1 B2 B3 B4 B5		
Foros de discusión	Actividades desarrolladas en un entorno virtual en el que se debaten temas diversos relacionados con el ámbito académico y/o profesional.	10	A4	B5		D1 D2 D4 D5
Examen de preguntas objetivas	Pruebas que evalúan el conocimiento que incluye preguntas cerradas con diferentes alternativas de respuesta (verdadero/falso, elección múltiple, emparejamiento de elementos...). Los alumnos/as seleccionan una respuesta entre un número limitado de posibilidades.	50	A1 A3 A5	B1 B5		D1 D2 D4 D5
Proyecto	Realización de actividades que permiten la cooperación de varias materias y enfrentan los/las alumnos/as, trabajando en equipo, a problemas abiertos. Permiten entrenar, entre otras, las capacidades de aprendizaje en cooperación, de liderazgo, de organización, de comunicación y de fortalecimiento de las relaciones personales.	10	A5	B2 B3 B4 B5	C15	D1 D2 D4 D5

Otros comentarios sobre la Evaluación

Fuentes de información

Bibliografía Básica

Salvador Parrado, **El Análisis de la Gestión Pública**, 978-84-9086-508-8, Primera, Tirant lo Blanch, 2015

Carles Ramió Matas, **Teoría de la Organización y Administración Pública**, 978-84-309-3450-8, Primera, Tecnos y Universitat Pompeu Fabra, 1999

David Sancho, **Gestión de servicios públicos**, 978-84-309-3463-8, Primera, Tecnos, 2002

Bernabé Aldeguer y Gema Pastor, **Democracia, gobierno y administración pública contemporánea**, 978-84-309-8119-9, Primera, Tecnos, 2020

Bibliografía Complementaria

Recomendaciones

Asignaturas que continúan el temario

Gestión de recursos humanos: Relaciones de puestos de trabajo y ofertas de empleo público multinivel/P04G095V01206

Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente

Gestión de la documentación pública/P04G095V01207
Gestión de personas: Organización y funciones/P04G095V01205
Gestión de recursos humanos: Relaciones de puestos de trabajo y ofertas de empleo público multinivel/P04G095V01206

Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente

Ciencia política: Ciencia de la administración y gestión pública/P04G095V01102
Ciencia política: Ciencia política/P04G095V01101
Ciencia política: Políticas públicas/P04G095V01109

Otros comentarios

Será requisito necesario para el desarrollo de la materia que el profesorado de la misma pueda disponer de una FOTOGRAFÍA actualizada del alumnado que deberán subir a la plataforma a comienzos de curso, y siempre antes del día 30 de septiembre.

La única finalidad del tratamiento de este dato es que el profesorado de la materia pueda verificar la identidad del alumnado matriculado en la misma.
La base de legitimación para el tratamiento de este dato se realiza en aplicación del dispuesto en el artículo 6.1y) del RXPD en el que el tratamiento es necesario para el ejercicio de los poder públicos conferidos al responsable del tratamiento basados en el artículo 9 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y en el artículo 25.7 del RD 1791/2010, de 30 de diciembre, por lo que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
El acceso a la imagen y a los datos personales del alumnado solo es permitido al profesorado de cada materia para la realización de las actividades académicas indicadas en esta guía docente y no serán utilizados ni divulgados para ninguna otra finalidad, debiendo guardar el correspondiente deber de confidencialidad de los mismos.
Más información: https://www.uvigo.gal/proteccion-datos

Plan de Contingencias

Descripción

Esta asignatura se imparte bajo la modalidad "online". Por lo tanto, no es necesario la adaptación de las metodologías ni de las pruebas de evaluación ante una posible alerta sanitaria provocada por la COVID- 19.