



DATOS IDENTIFICATIVOS

Xestión de servizos públicos

Materia	Xestión de servizos públicos			
Código	P07G092V01203			
Titulación	Grao en Dirección e Xestión Pública			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OB	2	1c
Lingua de impartición	Castelán Galego			
Departamento	Socioloxía, ciencia política e da administración e filosofía			
Coordinador/a	Cordal Rodríguez, Constantino			
Profesorado	Cordal Rodríguez, Constantino			
Correo-e	tinocordal@uvigo.gal			
Web	http://https://campusremotouvigo.gal/faculty/206			
Descrición xeral	<p>As institucións públicas do século XXI lexitímanse tanto polo que son como polo que fan, polas políticas públicas que poñen en marcha, polos servizos públicos que prestan os seus diferentes niveis de Goberno e administración.</p> <p>É neste contexto complexo de prestación de servizos no cal os profesionais do sector público deben desenvolver as súas competencias e habilidades.</p> <p>Por iso é polo que se o século XX foi un período de desenvolvemento de estruturas burocráticas e xerenciais, e de deseño e implementación de políticas públicas, o século XXI está a selo do redeseño, xestión e gobernanza dos novos servizos públicos.</p> <p>Servizos públicos que deben ser reorientados cara a marcos da Axenda 2030 e modelos intergubernamentais máis inclusivos, equitativos, éticos e en rede, co obxectivo de conseguir mellorar os seus procesos ("input-output") e alcanzar maiores e mellores resultados ("outcomes").</p> <p>A materia de "Xestión de Servizos Públicos" está enmarcada nas formulacións anteriores, nun contexto multinivel europeo, estatal, autonómico e local, ademais de dirixida a que o alumnado consiga as competencias e habilidades necesarias para coñecer e aplicar os principios básicos dos servizos públicos post-COVID-19, innovadores, híbridos (presencial-virtuais) e éticos nun mundo local e global.</p>			

Resultados de Formación e Aprendizaxe

Código	
A1	Que o alumnado demostre posuir e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral, e adoita encontrarse a un nivel que, se bien se apoia en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo
A2	Que o alumnado saiba aplicar os seus coñecementos ao seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que soen demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo
A3	Que o alumnado teña a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética
A4	Que o alumnado poida transmitir información, ideas, problemas e solucións a un público tanto especializado como non especializado
A5	Que o alumnado desenvolva aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía
B1	Analizar, sintetizar, resolver problemas e tomar decisións xestionando a información e o tempo
B2	Organizar e planificar a actividade profesional de maneira óptima
B3	Traballar en equipo e en contornas multidisciplinares
B4	Comprometerse eticamente e ter vocación de servizo público
B5	Razonar criticamente
C5	Describir a estrutura, a organización e o funcionamento das Administracións Públicas multinivel, analizando a súa relación coa cidadanía
C6	Aplicar os coñecementos relacionados coa planificación e a xestión administrativa para unha óptima gobernanza

C15	Identificar as consecuencias que a toma de decisións e os actos dos servidores públicos teñen sobre as persoas e a sociedade. Particularmente, na solución de problemas éticos e moráis, dentro da área da xestión e administración pública.
C16	Desenvolver habilidades para a resolución de problemas institucionais complexos
D1	Identificar o significado e aplicar a perspectiva de xénero nos distintos ámbitos de coñecemento e na práctica profesional co obxectivo de acadar unha sociedade máis xusta e igualitaria
D2	Comunicarse de forma oral e escrita tanto nas linguas oficiais (castelán e galego) como nunha lingua estranxeira
D4	Dominar as TIC relacionadas coa titulación no ámbito académico e profesional
D5	Integrar a aprendizaxe autónoma
D6	Adaptarse a novas situacións

Resultados previstos na materia

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe
Analizar, sintetizar, resolver problemas e tomar decisións xestionando a información e o tempo.	B1
Organizar e planificar a actividade profesional de maneira óptima	B2
Traballar en equipo e en contornas multidisciplinares	B3
Comprometerse eticamente e ter vocación de servizo público	B4
Razoamento crítico	B5
Que o alumnado demostre posuir e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da A1 base da educación secundaria xeral, e adoita encontrarse a un nivel que, se ben se apoia en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo	
Que o alumnado saiba aplicar os seus coñecementos ao seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que soen demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo	A2
Que o alumnado teña a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética	A3
Que o alumnado poida transmitir información, ideas, problemas e solucións a un público tanto especializado como non especializado	A4
Que o alumnado desenvolva aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía	A5
Identificar o significado e aplicar a perspectiva de xénero nos distintos ámbitos de coñecemento e na práctica profesional co obxectivo de acadar unha sociedade máis xusta e igualitaria	D1
Comunicarse de forma oral e escrita tanto nas linguas oficiais (castelán e galego) como nunha lingua estranxeira	D2
Dominar as TIC relacionadas coa titulación no ámbito académico e profesional	D4
Integrar a aprendizaxe autónoma	D5
Adaptarse a novas situacións	D6
Describir a estrutura, a organización e o funcionamento das Administracións Públicas multinivel, analizando a súa relación coa cidadanía	C5
Aplicar os coñecementos relacionados coa planificación e a xestión administrativa para unha óptima gobernanza	C6
Identificar as consecuencias que a toma de decisións e os actos dos servidores públicos teñen sobre as persoas e a sociedade. Particularmente, na solución de problemas éticos e moráis, dentro da área da xestión e administración pública.	C15
Desenvolver habilidades para a resolución de problemas institucionais complexos	C16

Contidos

Tema	
1. Servizos públicos nos Estados do benestar	1.1. Siglo XX: Das políticas públicas aos servizos públicos 1.2. Siglo XXI: Servizos públicos en tempos de crises globais e locais (do 11-S ao COVID-19, pasando polas "subprimes") 1.3. "Novos servizos públicos" no marco da Axenda 2030 e os ODS nun mundo aberto
2. Gobernanza da rede de servizos públicos	2.1. A gobernanza dos servizos públicos nos diferentes niveis de goberno en España: actores europeos, estatais, autonómicos e locais. 2.2. Servizos públicos dende diferentes perspectivas de produción e provisión: directos, indirectos e partenariados.

3. Xestión de servizos públicos: organización e técnicas de servucción

3.1. Organización do servizo público: a) soporte físico e virtual; b) persoas de contacto; c) servizo ofrecido (básicos e complementarios); d) sistema de organización interna ("back-office"); e) sistema de organización externa (rede de servizos)

3.2. Técnicas de "servucción": a) formulación de "carteras de servizos públicos"; b) produción de servizos; c) comunicación co usuario; d) sistemas de calidade de servizos; e) avaliación e rendemento de contas dos servizos.

Planificación			
	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Lección maxistral	33	0	33
Estudo de casos	20	24	44
Resolución de problemas	12	18	30
Foros de discusión	0	30	30
Exame de preguntas obxectivas	1	0	1
Proxecto	6	6	12

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientador, considerando a heteroxeneidade do alumnado.

Metodoloxía docente	
	Descrición
Lección maxistral	Sesións de presentación das bases teóricas da materia, tanto en formato presencial como virtual, e baseado en metodoloxías de presentacións eficaces e "aula invertida".
Estudo de casos	Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvelo, xerar hipóteses, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnósticalo e adestrarse en procedementos alternativos de solución.
Resolución de problemas	Desenvolvemento de habilidades de traballo en equipo ou individualmente con evidencias e datos relacionados coas institucións públicas.
Foros de discusión	Espazos de debate virtual ou presencial sobre as palabras chave e os principais elementos teórico-prácticos da materia.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Estudo de casos	Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvelo, xerar hipóteses, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnósticalo e adestrarse en procedementos alternativos de solución.
Resolución de problemas	Desenvolvemento de habilidades de traballo en equipo con datos e evidencias relacionadas coas institucións públicas.
Probas	Descrición
Proxecto	O/A estudante, de maneira individual ou en grupo, elabora un documento sobre a temática da materia ou prepara seminarios, investigacións, memorias, ensaios, resumos de lecturas, conferencias, etc.

Avaliación				
	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe	
Estudo de casos	Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvelo, xerar hipóteses, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnósticalo e adestrarse en procedementos alternativos de solución.	15	A3 A4 A5	B1 B2 B3 B4 B5
Resolución de problemas	Desenvolvemento de habilidades de traballo en equipo con datos e evidencias relacionadas coas institucións públicas.	15	A3 A4 A5	B1 B2 B3 B4 B5
Foros de discusión	Espazos de debate virtual sobre as palabras clave e os principais elementos teórico-prácticos da materia.	10	A4	B5 D1 D2 D4 D5

Exame de preguntas obxectivas	Proba obxectiva baseada en preguntas sobre os contidos da materia e os seus diferentes temas.	40	A1 A3 A5	B5	D1 D2 D4 D5
Proxecto	O/A estudante, de maneira individual ou en grupo, elabora un documento sobre a temática da materia ou prepara seminarios, investigacións, memorias, ensaios, resumos de lecturas, conferencias etc.	20	A5	B2 B3 B4 B5	C15 D1 D2 D4 D5

Outros comentarios sobre a Avaliación

Para superar a materia non é suficiente aprobar o exame de preguntas obxectivas, será requisito imprescindible ter algunha outra proba de avaliación continua superada.

Bibliografía. Fontes de información

Bibliografía Básica

Salvador Parrado, **El Análisis de la Gestión Pública**, Primera, Tirant lo Blanch, 2015

Carles Ramió Matas, **Teoría de la Organización y Administración Pública**, Primera, Tecnos y Universitat Pompeu Fabra, 1999

David Sancho, **Gestión de servicios públicos**, Primera, Tecnos, 2002

Bernabé Aldeguer y Gema Pastor, **Democracia, gobierno y administración pública contemporánea**, Primera, Tecnos, 2020

Bibliografía Complementaria

Recomendacións