



DATOS IDENTIFICATIVOS

Xestión de servizos públicos

Materia	Xestión de servizos públicos			
Código	P04G092V01203			
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	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			
Descrición xeral	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 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 de aprendizaxe

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
Capacidade para transmitir información, ideas, problemas e solucións sobre a xestión documental e a información administrativa	
Razonar criticamente	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 bien se apoia en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo	A1
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, diagnosticarlo 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
Foros de discusión	Espazos de debate virtual 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, diagnosticarlo 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, diagnosticarlo 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	50	A1 A3 A5	B1 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.	10	A5	B2 B3 B4 B5	C15	D1 D2 D4 D5

Outros comentarios sobre a Avaliación

Bibliografía. Fontes de información

Bibliografía Básica

Salvador Parrado, **El Análisis de la Gestión Pública**, 978-84-90-86-508-8, 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 Aldegue y Gema Pastor, **Democracia, gobierno y administración pública contemporánea**, 978-84-309-8119-9, Primera, Tecnos, 2020

Bibliografía Complementaria

Recomendacións

Materias que continúan o temario

Xestión de recursos humanos: Relacións de postos de traballo e ofertas de emprego público multinivel/P04G092V01206

Materias que se recomenda cursar simultaneamente

Xestión da documentación pública/P04G092V01207

Xestión de persoas: Organización e funcións/P04G092V01205

Xestión de recursos humanos: Relacións de postos de traballo e ofertas de emprego público multinivel/P04G092V01206

Materias que se recomenda ter cursado previamente

Ciencia política: Ciencia da administración e xestión pública/P04G092V01102

Ciencia política: Ciencia política/P04G092V01101

Ciencia política: Políticas públicas/P04G092V01109

Plan de Continxencias

Descrición

=== MEDIDAS EXCEPCIONAIS PLANIFICADAS ===

Ante a incerta e imprevisible evolución da alerta sanitaria provocada pola COVID- 19, a Universidade establece una planificación extraordinaria que se activará no momento en que as administracións e a propia institución o determinen atendendo a criterios de seguridade, saúde e responsabilidade, e garantindo a docencia nun escenario non totalmente presencial. Estas medidas xa planificadas garanten, no momento que sexa preceptivo, o desenvolvemento da docencia dun xeito máis áxil e eficaz ao ser coñecido de antemán (ou cunha ampla antelación) polo alumnado e o profesorado a través da ferramenta normalizada e institucionalizada das guías docentes DOCNET.

=== ADAPTACIÓN DAS METODOLOXÍAS ===

Non se contemplan modificacións nas metodoloxías docentes coa única salvedade de que os contidos teóricos poderán ser impartidos de xeito non presencial.

Os mecanismos non presenciais de atención ao alumnado (titorías) serán o despacho virtual do campus remoto no horario indicado e o correo electrónico.

=== ADAPTACIÓN DA AVALIACIÓN ===

Non se contemplan modificacións nos sistemas de avaliación máis aló da posibilidade de que algunha das probas de avaliación teñan que realizarse de xeito non presencial.