

## La calidad en la Administración Pública Local. Guías de Apoyo a la Calidad en la Gestión Pública Local

( Organiza: FEMP Colabora: FAMP )

### Objetivos:

Presentar las Guías de apoyo a la Calidad en la gestión pública local, elaboradas por la FEMP que persiguen poner a disposición de los técnicos y responsables municipales información de apoyo a la gestión pública local, con un marcado carácter didáctico, práctico y de lenguaje accesible.

### Contenidos:

Marco competencial de las Entidades Locales: el pacto local y la descentralización de competencias. Principales instrumentos para la excelencia en la gestión.

Planes de calidad, innovación y modernización en las Administraciones Locales. Las cartas de servicios al ciudadano.

La gestión del conocimiento al servicio de la mejora continua de las Administraciones Locales.

Modelos de excelencia en el ámbito de la Administración Local (EFQM/CAF y Ciudadanía).

La gestión por procesos, los sistemas de calidad en la gestión y la certificación ISO 9000:2000.

La medición de la percepción y satisfacción ciudadana, los sistemas de gestión de quejas y sugerencias y la participación ciudadana.

Servicios de atención al ciudadano y e-administración.

Sistemas de seguimiento, evaluación y mejora del servicio ofrecido al ciudadano por las Administraciones Locales: indicadores de actividad y cuadro de mando.

Comunicación y marketing público dirigido al ciudadano