

# Curso de Experto Universitario en Evaluación de Políticas y Calidad de los Servicios públicos

## II Edición

### Título propio de la Universidad Complutense de Madrid

## ÍNDICE

---

|   |    |
|---|----|
| 1. PRESENTACIÓN .....   | 3  |
| 2. OBJETIVOS .....  | 3  |
| 3. DESTINATARIOS Y CRITERIOS DE SELECCIÓN .....                               | 4  |
| 4. SOLICITUD .....  | 5  |
| 5. METODOLOGÍA .....  | 5  |
| 6. PROGRAMA Y TITULACIÓN ACADÉMICA .....                                      | 6  |
| 7. PLAN DE ESTUDIOS Y PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL<br>ALUMNO .....         | 6  |
| 8. NÚMERO DE PLAZAS .....   | 8  |
| 9. RECURSOS MATERIALES E INSTALACIONES DISPONIBLES .....                      | 8  |
| 10. FINANCIACIÓN .....  | 9  |
| 11. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL CONTENIDO Y DESARROLLO<br>DEL CURSO ..... | 9  |
| 12. DIRECCIÓN DEL CURSO.....  | 10 |
| 12. ANEXOS  |    |
| ANEXO I. PROGRAMA Y CALENDARIO ACADÉMICO 2010 .....                           | 11 |
| ANEXO II SOLICITUD DE ADMISIÓN.....   | 13 |

## 1. PRESENTACIÓN

---

La Agencia de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (en adelante Agencia de Evaluación y Calidad) presenta la II Edición del curso de *Experto Universitario en Evaluación de Políticas y Calidad de los Servicios públicos, 2009-2010*, en cumplimiento de sus objetivos y líneas de actuación establecidas por el Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia.

Este curso está adscrito al Centro Superior de Estudios de Gestión, Análisis y Evaluación (en adelante, CSEGAE) de la Universidad Complutense de Madrid (UCM). En virtud del convenio existente entre la AEVAL y la UCM, este curso tiene la consideración de Título Propio de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), por lo que el título es otorgado por esta Universidad<sup>1</sup>.

## 2. OBJETIVOS

---

El programa del curso pretende conseguir los siguientes objetivos generales

- ✚ Formar a profesionales, directivos y funcionarios públicos de los distintos niveles de gobierno de las Administraciones Públicas en el ámbito de la evaluación de políticas públicas.
- ✚ Facilitar técnicas, metodologías de análisis y evaluación en relación con la calidad de los programas y servicios públicos.

Éstos se concretan en los siguientes objetivos específicos.

- ✚ Desarrollar en los participantes los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para extender la cultura de evaluación y las prácticas de evaluación de las políticas y de la calidad de los programas y servicios públicos.
- ✚ Ofrecer una visión integradora de los principales enfoques, metodologías e instrumentos para el desarrollo práctico de dicha evaluación.

---

<sup>1</sup> Procedimiento de aprobación de título propio en tramitación

- ✚ Suscitar la reflexión crítica de los participantes sobre los principales desafíos e innovaciones de las Administraciones Públicas en materia de evaluación y calidad.
- ✚ Promover una actitud favorable a la extensión e institucionalización de la evaluación, ante las dificultades y problemas para su aplicación práctica y para la utilización de sus resultados en el ámbito público.

### 3. DESTINATARIOS Y CRITERIOS DE SELECCIÓN

---

El Curso de *Experto Universitario en Evaluación de Políticas y Calidad de los Servicios públicos, 2009-2010*, está dirigido a los funcionarios públicos de todas las Administraciones Públicas (de la Administración General del Estado –AGE-, de las Comunidades Autónomas –CCAA-, de las Administraciones Locales –AALL-). Dada la consideración de estudios de postgrado que tiene el curso de *Experto*, es requisito imprescindible para poder participar en el mismo poseer una titulación universitaria. Los criterios preferentes de selección atenderán al máximo de elementos del siguiente perfil profesional:

- ✚ Pertenecer a los Grupos de adscripción funcional A1 y A2 y estar en activo.
- ✚ Encontrarse desempeñando un puesto directivo o de dirección de unidades u organizaciones públicas.
- ✚ Estar destinado, preferentemente, en áreas de gobierno, de gabinetes o unidades de planificación, áreas de consultoría, de calidad, presupuestarias, de control o auditoría interna, que realicen actualmente, o puedan desarrollar en el próximo futuro, una actividad profesional relacionada directa o indirectamente con la evaluación de políticas y la calidad de programas y servicios públicos, para cuyas actividades se requiera una formación específica que perfeccione sus competencias y los habilite para la realización de evaluaciones.
- ✚ Carecer de formación acreditada en evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios, al nivel del Experto.
- ✚ Disponer de facilidades profesionales, organizativas y de disposición personal para el desarrollo del curso y de la asistencia a todas las actividades

programadas, presenciales y a desarrollar en el “aula virtual”, lo que deberá ser garantizado por el responsable jerárquico de la organización del solicitante.

#### 4. SOLICITUD

---

Quienes deseen participar en el curso deberán solicitarlo dentro de los **quince** días siguientes a la fecha de su publicación en la sección Concursos y Convocatorias de la página Web de la Agencia de Evaluación y Calidad ([www.aeval.es](http://www.aeval.es)), remitiendo su solicitud a la dirección señalada en el correspondiente modelo de solicitud de admisión (ANEXO II), a la que adjuntarán fotocopia compulsada del DNI y del título universitario correspondiente, en la que deberá acreditarse que se cuenta con la conformidad de su responsable jerárquico. Toda la información correspondiente al proceso de selección de solicitudes se proporcionará a través de la página web

#### 5. METODOLOGÍA

---

La docencia será impartida a través de un sistema de enseñanza mixta, presencial y *on line*. El programa contempla la combinación del formato de enseñanza en aula tradicional, y la modalidad *on line*, en un aula virtual en Internet que permite el intercambio de materiales didácticos, documentos, correo electrónico, consultas y tutorías, uso de foros, etc.

Con esta modalidad mixta de aprendizaje presencial y a distancia se trata de orientar el curso al *aprendizaje basado en el alumno*, combinando materiales y exposiciones didácticas de los profesores de los diferentes módulos, con otro tipo de procedimientos y metodologías de enseñanza y aprendizaje que ayuden a la incorporación de experiencias, ideas y conocimientos de los participantes.

El Experto en Evaluación incluye una serie de módulos presenciales de carácter obligatorio, siendo requisito imprescindible asistir a un mínimo de 90% de estas sesiones para poder conseguir la titulación.

Complementariamente, habrá una serie de módulos de carácter exclusivamente virtual. A través de la plataforma virtual y las herramientas que proporciona (e-mail, foros, páginas web, chat) se pretende facilitar el aprendizaje intensivo pero con la flexibilidad horaria que posibilita este tipo de formación. Los módulos didácticos estarán disponibles en formato digital en la plataforma, lo que posibilita su adecuación al ritmo particular de estudio de cada alumno (dentro de los márgenes previstos), además de la interacción con profesores, tutores y otros alumnos, así como la compatibilidad con el trabajo y el desempeño profesional.

## **6. PROGRAMA Y TITULACIÓN ACADÉMICA**

---

EL EXPERTO EN EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, impartido y gestionado por la AEVAL es un título propio de la UCM. La Agencia se ocupa íntegramente de la implementación del curso y se coordina en tareas de dirección y gestión académica con la UCM.

El programa contempla la realización del curso con una duración de Marzo a Junio de 2010 y un desarrollo modular con una duración de 250 horas lectivas que se distribuyen en 16 módulos “presenciales” (100 horas), con un promedio de 24 horas lectivas al mes (de Marzo a Junio), y 8 módulos “virtuales” (150 horas en el mismo periodo anterior). Este período lectivo incluye materiales didácticos, trabajos, tutorías y pruebas de evaluación realizadas a través de la plataforma tecnológica. Las sesiones en aulas convencionales comenzarán los lunes y finalizarán los jueves, en un horario de 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas; si bien en función de las necesidades docentes se podrán hacer sesiones intensivas de 9:00 a 3:00. El curso tendrá lugar los meses de marzo, abril, mayo y junio (Información más detallada sobre calendario y módulos y unidades didácticas en ANEXO I).

## **7. PLAN DE ESTUDIOS Y PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL ALUMNO**

---

De acuerdo a los diferentes temas y objetivos específicos de aprendizaje, el plan de estudios de cada participante incluye las siguientes actividades:

- ✚ **Clases y exposiciones teóricas** de profesionales expertos en los contenidos de cada módulo.
- ✚ **Estudio individualizado**, facilitado por el trabajo, agenda y tiempo disponible de cada participante, de los distintos módulos y cuestionarios virtuales a distancia.
- ✚ **Reflexiones y debates colectivos dirigidos**, favoreciéndose la iniciativa, creatividad, los ejercicios de análisis y las presentaciones individuales y grupales.
- ✚ **Lectura de documentos** sugeridos por el profesorado y búsqueda en redes, bases de datos o espacios digitales documentales.
- ✚ **Utilización de la plataforma** tecnológica que facilite el intercambio de recursos digitales y medios telemáticos.
- ✚ **Utilización del asesoramiento y tutoría individualizada** canalizada a través de la coordinación académica que facilite la solución de interrogantes acerca del desarrollo del curso y el aprendizaje de los módulos correspondientes.

El sistema de evaluación será continuado, a partir del desarrollo de las sesiones presenciales y la utilización de la plataforma tecnológica del “aula virtual”, realizándose una evaluación continua de cada uno de los participantes, valorando la asistencia a clase, el grado de participación y la calidad de las aportaciones y trabajos desarrollados a lo largo del programa, componiéndose en concreto de los siguientes elementos:

- ✚ **Asistencia y participación:** es indispensable para la obtención del título de Experto la asistencia, al menos, al 90% de las sesiones presenciales programadas, por lo que se efectuará control de asistencia, siendo, además, preciso un mínimo del 80% de las actividades desarrolladas a través del Aula Virtual. Las intervenciones y la participación activa en las sesiones se valorará de forma cualitativa.
- ✚ **Aprendizaje:** Se utilizarán diferentes instrumentos de evaluación de acuerdo en función de los diferentes temas: discusión de casos planteados en las sesiones presenciales o, a través, del aula virtual o por correo electrónico, ejercicios de búsqueda de redes digitales de Internet y lectura crítica que serán valorados y comentados por los profesores. Los participantes tendrán a su disposición herramientas de autoevaluación para hacer seguimiento de sus progresos en el aprendizaje a través de cuestionarios.

- ✚ **Enseñanza:** Al finalizar cada semana de las sesiones presenciales, los participantes responderán a un cuestionario de evaluación que, además, recogerá su opinión sobre los diferentes elementos y recursos utilizados para conseguir los objetivos de aprendizaje. Finalmente habrá una evaluación “a distancia” en las semanas finales y, además, otra evaluación final en una sesión presencial organizada a tal fin.
- ✚ **Proyecto final:** La evaluación del curso se complementará con un trabajo final donde se reflejen los contenidos que han sido abordados a lo largo del curso.

Para la obtención del correspondiente título de Experto Universitario se exigirá haber asistido y participado según lo anterior y haber superado las actividades y pruebas de evaluación previstas por los profesores y tutores *on line* de cada módulo.

## 8. NÚMERO DE PLAZAS

---

Para asegurar la calidad del aprendizaje y el correcto seguimiento de cada uno de los alumnos, y maximizar la posibilidad de participación de los alumnos en las clases presenciales, se ha previsto un número máximo de plazas para el Curso de 30 alumnos, donde se incluirán los funcionarios seleccionados de los tres niveles de Administración Pública: Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Administraciones Locales.

## 9. RECURSOS MATERIALES E INSTALACIONES DISPONIBLES

---

Oportunamente, se comunicará a los alumnos la situación de las aulas donde se desarrollarán las sesiones presenciales del curso, si bien se anticipa que las clases en aula tradicional serán en la ciudad de Madrid. Este curso requiere de la conexión frecuente al aula virtual donde tendrán lugar las sesiones virtuales del curso, la interacción con el profesorado y buena parte de la evaluación. Cada alumno debe asegurarse de disponer de un ordenador con acceso a Internet para trabajar en la plataforma virtual a lo largo de la celebración del curso. Las dificultades o retrasos derivadas del incumplimiento de este requisito será responsabilidad del alumno.

## 10. FINANCIACIÓN

---

Se establece una forma de financiación de la matrícula a cargo íntegramente de la Agencia de Evaluación y Calidad, siendo por tanto gratuita la matrícula para los alumnos. Los gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención, y todos los gastos derivados de la asistencia a las clases presenciales corren a cargo de los alumnos seleccionados o, en su caso, de la organización donde trabajen si así lo hubiera asumido.

## 11. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL CONTENIDO Y EL DESARROLLO DEL CURSO

---

- ✚ Este procedimiento se realizará mediante cuestionarios de auto-evaluación de cada “módulo virtual” que deben cumplimentar los alumnos. Dichos cuestionarios estarán referidos al aprendizaje del contenido de cada unidad didáctica estudiada; en ellos, se irá valorando la percepción del alumno sobre los avances de su propio aprendizaje.
  
- ✚ Mediante cuestionarios de evaluación de las clases presenciales en aula, al final de cada semana lectiva. En estos cuestionarios a cumplimentar personalmente el último día de esas clases, se preguntará al alumno por la valoración de los módulos virtuales, sobre el uso mismo de la plataforma, sobre los contenidos de los Módulos presenciales, sobre los materiales proporcionados, la calidad docente, la resolución de problemas y dudas, etc.
  
- ✚ Mediante un cuestionario específico de evaluación al final del Curso, que comprenda los distintos indicadores que pueden servir para valorar globalmente el Curso impartido: profesores, módulos, materiales didácticos, etc., así como sobre los servicios de apoyo y gestión, plataforma tecnológica, gestión de aulas y atención alumnos, etc.

## 12. DIRECCIÓN DEL CURSO

---

Para este curso se establece una codirección entre la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios y la Universidad Complutense de Madrid. El Dr. JUAN LUIS PANIAGUA SOTO, Catedrático del Departamento de Ciencia Política y de la Administración II de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la UCM, será el Director académico del curso, y Dra. SARA ULLA DÍEZ, Evaluadora Principal de la Dirección de Planificación y Relaciones Institucionales de la Agencia de Evaluación y Calidad, ejercerá la Co-Dirección académica del curso.

## ANEXO I – PROGRAMA Y CALENDARIO ACADÉMICO 2010

|   |            | CONTENIDO   | HORAS | FECHAS                    |
|---|------------|---|-------|---------------------------|
| <b>APROXIMACIÓN TEÓRICA Y CONCEPTUAL A LA EVALUACIÓN</b>  |            |   |       |                           |
| 1   | Presencial | Sesión inaugural. Introducción al curso   | 2     | Pendiente de confirmación |
| 2   | Presencial | Introducción a la evaluación de políticas y programas   | 6     | 01-mar                    |
| 3   | Presencial | La evaluación en las administraciones públicas: la institucionalización en España             | 6     | 02-mar                    |
| 4   | Presencial | Introducción a la evaluación de la calidad de las organizaciones y los servicios públicos     | 6     | 03-mar                    |
| 5   | Presencial | Evaluación de la calidad de los servicios públicos: el análisis de la percepción ciudadana    | 6     | 04-mar                    |
| 6   | Virtual    | Evaluación de políticas públicas: funciones y tipos.  | 15    | 1-21 marzo                |
| 7   | Virtual    | Los encargos de evaluación  | 15    | 1-21 marzo                |
| <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN: DISEÑOS, PROCEDIMIENTOS DE RECOGIDA DE DATOS, ELABORACIÓN DE INFORMES</b> |            |   |       |                           |
| 8   | Presencial | Metodologías de evaluación  | 6     | 22-mar                    |
| 9   | Presencial | La lógica de la intervención: herramientas de análisis de las políticas públicas              | 6     | 23-mar                    |
| 10  | Presencial | Diseño de la evaluación: estrategia, criterios, elecciones                                    | 6     | 24-mar                    |
| 11  | Presencial | Evaluación de resultados e impactos   | 6     | 25-mar                    |
| 12  | Virtual    | Técnicas de recopilación de información: análisis e interpretación, juicios y recomendaciones | 15    | 22 marzo al 25 abril      |
| 13  | Virtual    | Comunicación de resultados: informes y usos de la evaluación                                  | 15    | 22 marzo al 25 abril      |
| <b>LA PRÁCTICA DE LA EVALUACIÓN EN CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL</b>                                |            |   |       |                           |
| 14  | Presencial | La evaluación de las políticas públicas en España: la acción de la AEVAL (I)                  | 6     | 26-abr                    |
| 15  | Presencial | Experiencias sectoriales de evaluación (I): ANECA   | 6     | 27-abr                    |
| 16  | Presencial | Experiencias sectoriales de evaluación (II): Cooperación para el desarrollo                   | 6     | 28-abr                    |
| 17  | Presencial | Talleres prácticos de evaluación (I)  | 6     | 29-abr                    |
| 18  | Virtual    | Elementos clave para la implementación de una experiencia de evaluación                       | 15    | 26 abr al 16 de may       |
| 19  | Virtual    | Experiencias sectoriales de evaluación y calidad (III): Educación                             | 15    | 26 abr al 16 de may       |
| 20  | Presencial | Experiencias internacionales de   | 6     | 17-may                    |

|    |            |   |    |                           |
|----|------------|---|----|---------------------------|
|    |            | evaluación de políticas públicas  |    |                           |
| 21 | Presencial | Experiencias internacionales de evaluación: Comisión Europea  | 6  | 18-may                    |
| 22 | Presencial | Experiencias de evaluación en CC.AA: País Vasco   | 6  | 19-may                    |
| 23 | Presencial | Talleres prácticos de evaluación (II)   | 6  | 20-may                    |
| 24 | Virtual    | Comentarios y recomendación de lecturas significativas, manuales, guías, normas o estándares de evaluación de políticas | 15 | 17 mayo al 6 jun          |
| 25 | Virtual    | La ética de la evaluación   | 15 | 17 mayo al 6 jun          |
|    |            | Entrega de trabajos y posibles pruebas de recuperación  |    |                           |
|    |            | Ceremonia de clausura y entrega de certificados de asistencia   | 2  | Pendiente de confirmación |

## ANEXO II

### SOLICITUD DE ADMISIÓN A LA II EDICIÓN DEL CURSO DE "EXPERTO UNIVERSITARIO EN EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS" CURSO 2009-10

#### DATOS PERSONALES

|            |   |                     |   |
|------------|---|---------------------|---|
| Apellidos: |   | Nombre:             |   |
| Edad:      | Titulación superior universitaria:        |                     | sexo: V <input type="checkbox"/><br>M... <input type="checkbox"/> |
| N.I.F.:    | Dirección: (calle... plaza... nº... piso) |                     | C. Postal:  |
| Localidad  |   | Provincia:          | N.R.P   |
| Teléfono:  | Teléfono alternativo:                     | Correo electrónico: |   |

#### Datos administrativos:

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
| Organismo o entidad o centro directivo:   | Ministerio (o departamentos de CCAA ó de la AALL):  |                       |
| Unidad o área:  | Grupo:<br>a1... <input type="checkbox"/><br>a2... <input type="checkbox"/>  | Antigüedad (en años): |
| Localidad y Provincia:  | Comunidad Autónoma:   |                       |
| Puesto desempeñado:   | ¿Requiere su actividad profesional formación específica relacionada con la evaluación ó calidad?:<br><br>En la actualidad: sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/><br>En un futuro próximo: sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> |                       |
| ¿Tiene formación acreditada en evaluación de políticas y calidad de los servicios al nivel del experto?<br>sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/><br><br>En caso positivo, especifíquelas:<br><br>.....<br><br>..... | Aval del responsable jerárquico que garantiza la disposición profesional y facilidades para que el solicitante pueda desarrollar las actividades programadas:<br>(nombre, cargo y firma)<br><br>.....<br><br>.....<br><br>.....                                     |                       |
| ¿Dispone de facilidades profesionales, organizativas y de disposición personal para desarrollar las actividades virtuales o presenciales programadas?<br>sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>                      |   |                       |

**¿CUÁLES SON SUS RAZONES PARA SOLICITAR EL CURSO?**

**OTROS DATOS DE INTERÉS QUE A JUICIO DEL SOLICITANTE PODRÍAN FAVORECER SU SELECCIÓN COMO PARTICIPANTE EN EL CURSO**

Declaro que son ciertos cuantos datos se indican en la presente solicitud y que, en su caso, puedo aportar documentación fehaciente que los acredite.

En ....., a .....de .....de 2010

Fdo.: .....  
(firma del solicitante)

---

Sus datos personales serán incorporados a un fichero automatizado siendo tratados de forma totalmente confidencial (Ley 15/99 de Protección de Datos) siendo utilizados para el estricto cumplimiento de las funciones derivadas de esta acción de formación. Así, se incluye la cesión de estos datos a los profesores del mismo con idéntica finalidad. También podrán ser utilizados para el envío de informaciones sobre acciones formativas o actividades de la AEVAL. Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación dirigiéndose por escrito a la Agencia de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

Dirigir a:

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES  
AGENCIA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD  
C/ Príncipe de Vergara, 108, 4ª planta. 28002- Madrid

Especificar en el envío "EXPERTO EN EVALUACIÓN Y CALIDAD"