

24-25

GRADO EN CIENCIA POLÍTICA Y DE LA
ADMINISTRACIÓN
CUARTO CURSO

GUÍA DE ESTUDIO PÚBLICA



PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CO- PRODUCCIÓN DE SERVICIO PÚBLICO

CÓDIGO 69014406

Ambito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el
Código Seguro de Verificación (CSV) en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



28C2805F2C1C53BFA0A2CDE8DF93F92A3

uned

24-25

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CO-
PRODUCCIÓN DE SERVICIO PÚBLICO
CÓDIGO 69014406**

ÍNDICE

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN
REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR LA
ASIGNATURA
EQUIPO DOCENTE
HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE
TUTORIZACIÓN EN CENTROS ASOCIADOS
COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE
RESULTADOS DE APRENDIZAJE
CONTENIDOS
METODOLOGÍA
SISTEMA DE EVALUACIÓN
BIBLIOGRAFÍA BÁSICA
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA
RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA
IGUALDAD DE GÉNERO

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el
"Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



28C2805F2C1C53BFA2CDE8DF93F92A3

NOMBRE DE LA ASIGNATURA	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CO-PRODUCCIÓN DE SERVICIO PÚBLICO
CÓDIGO	69014406
CURSO ACADÉMICO	2024/2025
DEPARTAMENTO	CIENCIA POLÍTICA Y DE LA ADMINISTRACIÓN
TÍTULO EN QUE SE IMPARTE	GRADO EN CIENCIA POLÍTICA Y DE LA ADMINISTRACIÓN
CURSO	CUARTO CURSO
PERIODO	SEMESTRE 1
Nº ETCS	6
HORAS	150.0
IDIOMAS EN QUE SE IMPARTE	CASTELLANO

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

Este curso se enfoca a examinar como los ciudadanos y los usuarios de los servicios pueden contribuir al diseño, gestión y evaluación de políticas y servicios públicos. Este énfasis se puede aplicar a casi cualquier organización del sector público, ONG y empresas privadas. Los instrumentos del curso también tienen una amplia aplicación en diferentes áreas como la salud, los servicios sociales, la educación, la seguridad ciudadana o la entrega de servicios personalizados como los documentos de identidad.

El curso ofrece a los estudiantes herramientas analíticas y prácticas que les permite aplicar políticas centradas en el "cliente" y el ciudadano para mejorar los resultados relevantes para la comunidad.

REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR LA ASIGNATURA

El alumno no precisa de conocimientos previos para abordar esta asignatura

EQUIPO DOCENTE

Nombre y Apellidos	SALVADOR PARRADO DIEZ (Coordinador de asignatura)
Correo Electrónico	sparrado@poli.uned.es
Teléfono	91398-7091
Facultad	FAC.CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA
Departamento	CIENCIA POLÍTICA Y DE LA ADMINISTRACIÓN
Nombre y Apellidos	JESUS ALBERTO BENITEZ AMADO
Correo Electrónico	abenitez@poli.uned.es
Teléfono	91398-8416
Facultad	FAC.CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA
Departamento	CIENCIA POLÍTICA Y DE LA ADMINISTRACIÓN

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



28C2805F2C1C53BFAA2CDE8DF93F92A3

HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

Los estudiantes podrán hacer consultas a los miembros del equipo docente, así como a los profesores-tutores. Sobre el equipo docente recae la responsabilidad de resolver cuantas dudas surjan a los estudiantes en el estudio de la asignatura, si bien los profesores-tutores pueden asumir eventualmente esta función. Estos últimos son los responsables de la evaluación de las pruebas de evaluación continua, en caso de que se ofrezcan.

HORARIO DE TUTORÍAS

- Martes: 10 - 14 horas

(Visita al equipo docente bajo cita previa)

- Salvador Parrado (coordinador de la asignatura) (Profesor de Ciencia Política y de la Administración)

telf.: 91-3987091

Correo electrónico: sparrado@poli.uned.es

TUTORIZACIÓN EN CENTROS ASOCIADOS

En el enlace que aparece a continuación se muestran los centros asociados y extensiones en las que se imparten tutorías de la asignatura. Estas pueden ser:

- **Tutorías de centro o presenciales:** se puede asistir físicamente en un aula o despacho del centro asociado.
- **Tutorías campus/intercampus:** se puede acceder vía internet.

Consultar horarios de tutorización de la asignatura 69014406

COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE

Al final de este curso, los estudiantes deberían poder adquirir **las siguientes competencias:**

- comprender el papel del ciudadano en la gobernanza moderna
- segmentar usuarios en función de las necesidades del servicio
- evaluar la calidad de un servicio público
- proponer resultados que aborden la satisfacción del servicio
- consultar e identificar la satisfacción de los usuarios con la prestación del servicio

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



28C2805F2C1C53BFAA2CDE8DF93F92A3

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Los resultados se derivan de las competencias mencionadas en el apartado anterior.

CONTENIDOS

Tema 1.Estrategias para implicar a los ciudadanos: Tipología

Tema 2.Diferentes papeles de los ciudadanos en las políticas y los servicios públicos

Tema 3.Valores públicos, resultados estratégicos y participación ciudadana

Tema 4.Consulta pública (I): Encuestas

Tema 5.Consulta pública (II): El "cliente" incognito y el "viaje" del cliente

Tema 6.Gestión de la retroalimentación de los ciudadanos: sugerencias y quejas

Tema 7.Participación ciudadana (I) Definición y selección de los participantes

Tema 8.Participación ciudadana (II) Tácticas e impacto

Tema 9.Participación ciudadana (III) Tipología

Tema 10.Coproducción de servicios (I): Definición y características

Tema 11.Coproducción de servicios (II): Tipología (comisión, diseño, prestación y evaluación)

Tema 12.El papel de los ciudadanos en la evaluación de políticas y servicios públicos

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



28C2805F2C1C53BFAA2CDE8DF93F92A3

METODOLOGÍA

La enseñanza y el aprendizaje de esta asignatura se desarrollan a través de las siguientes actividades: trabajo autónomo/individual de los estudiantes, interacción con equipos docentes y profesores tutores e interacción con otros estudiantes.

·(A.1.) Lectura y estudio de los temas del programa (utilizando para ello la bibliografía básica).

·(A.2.) Realización de las pruebas presenciales (exámenes parciales) en los centros asociados.

· (A.3.) Realización de la Prueba de Evaluación Continua (PEC)

SISTEMA DE EVALUACIÓN

TIPO DE PRUEBA PRESENCIAL

Tipo de examen Examen de desarrollo

Preguntas desarrollo

Duración del examen 90 (minutos)

Material permitido en el examen

No se permite material complementario en el examen.

Criterios de evaluación

Se evalúa la capacidad analítica de los alumnos así como sus conocimientos sobre los contenidos de la asignatura.

% del examen sobre la nota final 80

Nota del examen para aprobar sin PEC 6,2

Nota máxima que aporta el examen a la calificación final sin PEC 8

Nota mínima en el examen para sumar la PEC

Comentarios y observaciones

PRUEBAS DE EVALUACIÓN CONTINUA (PEC)

¿Hay PEC? Si

Descripción

La PEC consiste en un ejercicio de desarrollo sobre alguna cuestión de los temas 1 a 9 de la asignatura. La fecha de realización se anunciará en el foro de la asignatura.

Las pruebas PEC no se pueden recuperar, ni parcial ni totalmente.

Criterios de evaluación

Ponderación de la PEC en la nota final 20%

Fecha aproximada de entrega

Comentarios y observaciones

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



28C2805F2C1C53BF0A2CDE8DF93F92A3

OTRAS ACTIVIDADES EVALUABLES

¿Hay otra/s actividad/es evaluable/s? No

Descripción

Criterios de evaluación

Ponderación en la nota final

Fecha aproximada de entrega

Comentarios y observaciones

¿CÓMO SE OBTIENE LA NOTA FINAL?

La PEC aporta el 20% del valor final de la nota independientemente de la calificación obtenida en el examen. El examen aporta el 80% del valor final de la nota. No se requiere nota mínima en el examen para aprobar la asignatura. Se puede aprobar la asignatura sin hacer las PECs, pero, en ese caso, se tiene que obtener un 6,25 en el examen.

El examen de diciembre consta de preguntas de desarrollo. La nota del examen vale el 100% de la nota.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Los textos de la asignatura aparecerán en la página web de la plataforma para que sean descargados por los alumnos.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA****IGUALDAD DE GÉNERO**

En coherencia con el valor asumido de la igualdad de género, todas las denominaciones que en esta Guía hacen referencia a órganos de gobierno unipersonales, de representación, o miembros de la comunidad universitaria y se efectúan en género masculino, cuando no se hayan sustituido por términos genéricos, se entenderán hechas indistintamente en género femenino o masculino, según el sexo del titular que los desempeñe.

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



28C2805F2C1C53BF0A2CDE8DF93F92A3