



Nombre de la materia: Comisión de Servicios Públicos
Clave de la materia: 76992
Tipo de materia: Optativa
Créditos:
Fecha última de Revisión Curricular: Septiembre 2020
Materia y clave de la materia requisito: Ninguna

A) NOMBRE DEL CURSO: COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Programa Sintético				
Comisión de Servicios Públicos				
Información general				
Tipo de propuesta curricular:	Nueva creación	<input checked="" type="checkbox"/>	Reestructuración	Ajuste
Tipo de materia:	Obligatorio	<input type="checkbox"/>	Optativa	<input checked="" type="checkbox"/> Complementaria
Materia compartida con otro PE o entidad académica	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí ¿Con qué PE se comparte? _____ ¿De qué semestre? _____ ¿De qué entidad académica? _____			
Elaborado por:				
Revisado por:				
Semestre	Horas de teoría por semana	Horas de práctica por semana	Horas trabajo adicional estudiante por semana	Créditos
	3	1	1	6
Objetivo general	Examinar los desarrollos contemporáneos y la investigación avanzada contemporánea, abrodando no solo el "sector público" tradicional, sino también el sector voluntario / sin fines de lucro (ONG, organizaciones benéficas) y la provisión de cuasi-mercado (cuasi-market provision) en un contexto internacional.			

Programa Sintético	
Objetivo específico	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar sus conocimientos sobre la provisión de servicios públicos como un instrumento para mejorar el uso de los recursos en las ciudades y abordar los problemas ambientales. • Aprender a analizar la relación entre la provisión de servicios públicos y las zonas urbanas desde un pensamiento complejo y una perspectiva transdisciplinaria.
Competencia (s) profesional(es) específica(s) a la(s) que contribuye a desarrollar la materia	<ul style="list-style-type: none"> • Comprenden de las contribuciones clave siendo realizadas por las ciencias sociales para entender y analizar los servicios públicos. Esto incluye las maneras en la que los diferentes servicios públicos comparten sus características, la adecuada distribución de sus tareas y sus estrategias, así como la manera en que difieren unas con otras en aspectos clave. • Exploran una perspectiva internacional e histórica la definición y el significado de los servicios públicos, y el rol del sector público para brindar sus servicios. • Desarrollan una perspectiva selectiva y comparativa, desde una visión internacional, los orígenes políticos e históricos del sector de servicios públicos contemporáneos.
Desempeños de la competencia profesional específica a los que contribuye a desarrollar la materia	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar una comprensión integral, en un contexto internacional, de los programas de investigación y políticas importantes en los servicios públicos, especialmente aquellos que emplean criterios e indicadores. • Comprender las razones de los servicios públicos, y las diferentes formas en que la provisión pública y la regulación pueden contribuir a su realización. • Concientización crítica, en un contexto internacional, de los principales problemas contemporáneos en la prestación de servicios públicos. • Evaluar la medida en que los problemas del sector público y las alternativas de política pueden generalizarse a los servicios públicos en general. • Construir una perspectiva comparativa e internacional sobre los orígenes políticos e históricos del sector de servicios públicos contemporáneos.
Competencia (s) profesional(es) transversal(es) a la(s) que contribuye a desarrollar la materia	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de las contribuciones clave que realizan las ciencias sociales para comprender y ejecución de los servicios públicos. Esto incluirá las formas en que los diferentes servicios públicos comparten características comunes y estrategias adecuadas de administración y entrega, y también cómo pueden diferir entre sí en aspectos clave. • Desarrollo de las habilidades de liderazgo en los estudiantes, utilizando ejercicios de desarrollo de liderazgo y trabajo en grupo, y demostrar cómo esto puede ser un medio para transformar las organizaciones.

		<ul style="list-style-type: none"> Fomento de un espacio de discusión donde se aborden las diferentes perspectivas desde una visión multidisciplinaria.
Unidades	Unidades	Contenido
	1. Objetivos y alcances de la política	Definición y significado de los servicios públicos y el sector público: una visión internacional Objetivos y alcances de la política
	2. Análisis de políticas e innovación en el Sector Público	Análisis de Políticas en el Sector Público Marco teórico y conceptual
	3. Perspectiva multidisciplinaria en la prestación de servicios públicos.	Medio ambiente Gobierno Economía y salud
	4. Evidencia empírica sobre políticas que apoyan la innovación dentro del sector público.	Institucionalidad e innovación Tendencias globales Estudios de caso
Método y practica	Método	Presentación de los temas mediante videos, presentaciones de power point, lecturas, grupos de discusión, ensayos escritos y el análisis de casos de estudio de forma integrada.
	Prácticas	
Método de evaluación	Examen parcial	Unidad 1 y 2: 20%
		Unidad 3: 20%
		Unidad 4: 20%
	Examen final	Ensayo final: 40%
	Otros actividades	

<p>Bibliografía y recursos digitales</p>	<p>Bibliografía</p>	<p>Adelman, I. (1999): Fallacies in Development Theory and Their Implications for Policy. Department of Agricultural and Resource Economics and Policy Division of Agricultural and Natural Resources University of California At Berkeley. Working Paper No. 887</p> <p>Antúnez Sánchez, A. F., & Domingos Víctor, J. (2013). El control ambiental, un servicio público para el desarrollo local como política estatal para el desarrollo sostenible. <i>Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas</i>, 38(0). https://doi.org/10.5209/rev_NOMA.2013.v38.42915</p> <p>Bason, C. (2010): <i>Leading Public Sector Innovation – Co-creating for a better society</i>. The Policy Press, 2010</p> <p>Bailey, S. J. – Valkama, P. – Anttiroiko, A-V. (ed.) (2010): <i>Innovations in Financing Public Services. Country Case Studies</i>. Palgrave Macmillan</p> <p>Bailey, S. J. (2011): <i>Innovative Models for Funding Public Sector Infrastructure: UK Case Study. A Special Report for KUPERA Project</i>.</p> <p>Beach, Lee Roy, (1998). <i>Image Theory: Theoretical and Empirical Foundations</i>.</p> <p>Bekkers, V. – Edelenbos, J. – Steijn, B. (ed.) (2011): <i>Innovation in the Public Sector – Linking Capacity and Leadership</i>. Palgrave Macmillan, 2011</p> <p>Cunningham, P. – Karakasidou, A. (2009): <i>Innovation in the Public Sector. Policy Brief No. 2 (2009). European Trend Chart on Innovation Policy, August 2009</i></p> <p>Doherty, tland horne, t. (2002) <i>Public Services Management</i>, london: routledge.</p> <p>Flynn, N. (2002) <i>Public Sector Management</i>, harlow: Pearson education.</p>
---	----------------------------	--

	<p>Fountain, J. E. (2001): Paradoxes of public sector customer service. <i>Governance</i>, Vol. 14, pp. 55-73</p> <p>Goldsmith, Stephen and Eggers, William (2004). <i>Governing by Network: The New Shape of the Public Sector</i>.</p> <p>Le grand, J Motivation, (2003), <i>Agency and Public Policy</i>.</p> <p>Mulgan, G. (2009): <i>The art of public strategy</i>. Oxford: Oxford University Press</p> <p>Oxford review of Economic Policy, (2003) Issue on Financing and Managing Public Services, Summer</p> <p>Potts, J. – Kastle, T. (2010): Public sector innovation research: What's next? <i>Innovation: management, policy & practice</i> (2010) Vol. 12, pp.122-137.</p> <p>Potts, J. (2009): The innovation deficit in public services. <i>Innovation: Management, Policy and Practice</i>, Vol. 11, No. 1. pp.34-43.</p> <p>Rius, A. (1992). Servicios públicos y reforma fiscal ambiental en América Latina: Oportunidades y desafíos. <i>Gestión y Política Pública</i>, 25(1), 245–297. Retrieved from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792016000100007</p> <p>Røste, R. (2004): Studies of innovation in the public sector, a literature review. PUBLIN Working Paper, Delivery D8, version2</p> <p>Rubalcaba, L. – Hipp, C. (2010): Organisational innovation in services. Europe INNOVA Sectoral Innovation Watch, Horizontal reports</p> <p>Yuen, Y. H. (2007): Overview of Knowledge Management in the Public Sector. 7th Global Forum on Reinventing</p> <p>Paz, E. C., & Lebrero, J. C. R. (2016). La innovación social desde el ámbito público: Conceptos, experiencias y obstáculos. <i>Gestión y análisis de políticas públicas</i>.</p>
--	--

		<p>Vidal, J. P. (2016). Modelos innovadores de administración y gestión pública: Hacia la emergencia de nuevos paradigmas. <i>Gestión y análisis de Políticas Públicas</i>.</p> <p>Martí, M., Blanco, I., & Parés i Franzi, M. (2016). Regeneración urbana y gobernanza. ¿Cómo evaluar la participación en una red de gobernanza? Tres perspectivas teóricas y un estudio de caso. <i>Participación, políticas públicas y territorio</i>, 27-52.</p> <p>Cejudo, G., Dussauge, M., & Michel, C. (2016). La innovación en el sector público: Tendencias internacionales y experiencias mexicanas. <i>Ciudad de México: CIDE</i>.</p>
	Recursos digitales	<p>Cardozo Brum, M. I. (2006). La evaluación de políticas y programas públicos. Retrieved June 26, 2019, from Camara de Diputados website: http://biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/ce/scpd/LIX/eval_pol_prog_pub.pdf</p> <p>Ministerio de la Presidencia. (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos. Retrieved June 26, 2019, from Gobierno de España website: http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf</p>

B) CONTENIDOS Y MÉTODOS POR UNIDADES Y TEMAS

Unidad 1. Conceptos de Servicios Públicos y el Sector Público		12h
Tema 1. Generalidades de los servicios públicos		6h
Subtema	1.1.1 Definición y significado de los servicios públicos	
	1.1.2 Definición y significado del sector público	
Tema 1.2 Objetivos y alcances de la política		6h
Subtema	1.2.1 Patrones del servicio público a través del tiempo	

	1.2.2 Casos basados en la perspectiva histórica y espacial.	
Bibliografía y recursos digitales	Bibliografía	Adelman, I. (1999): Fallacies in Development Theory and Their Implications for Policy. Department of Agricultural and Resource Economics and Policy Division of Agricultural and Natural Resources University of California At Berkeley. Working Paper No. 887 Beach, Lee Roy, (1998). Image Theory: Theoretical and Empirical Foundations. Flynn, N. (2002) Public Sector Management, harlow: Pearson education.
	Recursos digitales	
Métodos de enseñanza	Presentación de los temas mediante videos, presentaciones de power point, lecturas, grupos de discusión, ensayos escritos y el análisis de casos de estudio de forma integrada.	
Actividades de aprendizaje	Participación Trabajo de campo Presentaciones orales Proyecto de investigación	

Unidad 2. Análisis de políticas e innovación en el Sector Público		12h
Tema 2.1 Análisis de Políticas en el Sector Público		6h
Subtema	2.1.1 Introducción: El creciente interés en el sector público 2.1.2 La política en el sector público	
Tema 2.2 Marco teórico y conceptual		6h
Subtema	2.2.1 Marco conceptual para el análisis de políticas de apoyo en el sector público 2.2.2 Las características específicas de la innovación del sector público 2.2.3 Potenciales motores y barreras de la política de innovación del sector público.	
Bibliografía y recursos digitales	Bibliografía	Bason, C. (2010): Leading Public Sector Innovation – Co-creating for a better society. The Policy Press, 2010 Doherty, tland horne, t. (2002) Public Services Management, london: routledge

		<p>Le grand, J Motivation, (2003), Agency and Public Policy.</p> <p>Mulgan, G. (2009): The art of public strategy. Oxford: Oxford University Press</p> <p>Potts, J. (2009): The innovation deficit in public services. Innovation: Management, Policy and Practice, Vol. 11, No. 1. pp.34-43.</p> <p>Cejudo, G., Dussauge, M., & Michel, C. (2016). La innovación en el sector público: Tendencias internacionales y experiencias mexicanas. Ciudad de México: CIDE.</p>
	Recursos digitales	Cardozo Brum, M. I. (2006). La evaluación de políticas y programas públicos. Retrieved June 26, 2019, from Camara de Diputados website: http://biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/ce/scpd/LIX/eval_pol_prog_pub.pdf
Métodos de enseñanza	Presentación de los temas mediante videos, presentaciones de power point, lecturas, grupos de discusión, ensayos escritos y el análisis de casos de estudio de forma integrada.	
Actividades de aprendizaje	Trabajo de campo Presentaciones orales Proyecto de investigación	

Unidad 3. Perspectiva multidisciplinaria en la prestación de servicios públicos		12h
Tema 3.1 Medio Ambiente		6h
Subtema	3.1.1 Medio ambiente, medios de vida y desarrollo en el 'Sur 3.1.2 Regeneración urbana 3.1.3 Evidencia basada en la toma de decisiones en el cuidado de la salud y el ambiente	
Tema 3.2 Gobierno		3h
Subtema	3.2.1 Política, gobierno y regulación en la gestión del servicio público	
Tema 3.3 Economía y salud		3h
Subtema	3.3.1 Economía y política de salud	
Bibliografía y recursos digitales	Bibliografía	Antúnez Sánchez, A. F., & Domingos Víctor, J. (2013). El control ambiental, un servicio público para el desarrollo local como

		<p>política estatal para el desarrollo sostenible. Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas, 38(0). https://doi.org/10.5209/rev_NOMA.2013.v38.42915</p> <p>Fountain, J. E. (2001): Paradoxes of public sector customer service. Governance, Vol. 14, pp. 55-73</p> <p>Goldsmith, Stephen and Eggers, William (2004). Governing by Network: The New Shape of the Public Sector.</p> <p>Rius, A. (1992). Servicios públicos y reforma fiscal ambiental en América Latina: Oportunidades y desafíos. Gestión y Política Pública, 25(1), 245–297. Retrieved from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792016000100007</p> <p>Martí, M., Blanco, I., & Parés i Franzi, M. (2016). Regeneración urbana y gobernanza. ¿ Cómo evaluar la participación en una red de gobernanza? Tres perspectivas teóricas y un estudio de caso. Participación, políticas públicas y territorio, 27-52.</p>
	Recursos digitales	
Métodos de enseñanza	Presentación de los temas mediante videos, presentaciones de power point, lecturas, grupos de discusión, ensayos escritos y el análisis de casos de estudio de forma integrada..	
Actividades de aprendizaje	Trabajo de campo Presentaciones orales Proyecto de investigación	

Unidad 4. Evidencia empírica sobre políticas que apoyan la innovación dentro del sector público		12h
Tema 4.1 Institucionalidad e innovación		4h
Subtema	4.1.1 Estructura institucional y patrones de innovación. 4.1.2 Evaluación de políticas / iniciativas en apoyo de la innovación del sector público	
Tema 4.2 Tendencias globales		2h
Subtema	4.2.1 Tendencias globales en el fomento de la innovación del sector público	
Tema 4.3 Estudios de caso		6h
Subtema	4.3.1 Estudios de caso de innovación del sector público. 4.3.2 Análisis prospectivo de casos de estudio basados en el cambio climático y las nuevas tecnologías	

4.3.3 Análisis de caso basado en escenarios		
<p>Bibliografía y recursos digitales</p>	<p>Bibliografía</p>	<p>Bailey, S. J. – Valkama, P. – Anttiroiko, A-V. (ed.) (2010): Innovations in Financing Public Services. Country Case Studies. Palgrave Macmillan</p> <p>Bailey, S. J. (2011): Innovative Models for Funding Public Sector Infrastructure: UK Case Study. A Special Report for KUPERA Project.</p> <p>Bekkers, V. – Edelenbos, J. – Steijn, B. (ed.) (2011): Innovation in the Public Sector – Linking Capacity and Leadership. Palgrave Macmillan, 2011</p> <p>Cunningham, P. – Karakasidou, A. (2009): Innovation in the Public Sector. Policy Brief No. 2 (2009). European Trend Chart on Innovation Policy, August 2009</p> <p>Oxford review of Economic Policy, (2003) Issue on Financing and Managing Public Services, Summer</p> <p>Potts, J. – Kastle, T. (2010): Public sector innovation research: What's next? Innovation: management, policy & practice (2010) Vol. 12, pp.122-137</p> <p>Røste, R. (2004): Studies of innovation in the public sector, a literature review. PUBLIN Working Paper, Delivery D8, version2</p> <p>Rubalcaba, L. – Hipp, C. (2010): Organisational innovation in services. Europe INNOVA Sectoral Innovation Watch, Horizontal reports</p> <p>Yuen, Y. H. (2007): Overview of Knowledge Management in the Public Sector. 7th Global Forum on Reinventing</p> <p>Paz, E. C., & Lebrero, J. C. R. (2016). La innovación social desde el ámbito público: Conceptos, experiencias y obstáculos. Gestión y análisis de políticas públicas.</p>

		Vidal, J. P. (2016). Modelos innovadores de administración y gestión pública: Hacia la emergencia de nuevos paradigmas. Gestión y análisis de Políticas Públicas
	Recursos digitales	Ministerio de la Presidencia. (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos. Retrieved June 26, 2019, from Gobierno de España website: http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf
Métodos de enseñanza	Presentación de los temas mediante videos, presentaciones de power point, lecturas, grupos de discusión, ensayos escritos y el análisis de casos de estudio de forma integrada.	
Actividades de aprendizaje	Trabajo de campo Presentaciones orales Proyecto de investigación	

C) ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

El curso se desarrollará principalmente como un seminario-taller. El principal atractivo de este método radica en la posibilidad de una reflexión colectiva sobre cada uno de los temas que se resumen en el programa, basados en ciertos conceptos clave derivados de las lecturas y presentaciones en clase. El curso será dinámico y participativo, basado en discusiones.

Para algunas clases teóricas, cada estudiante debe realizar lecturas asignadas y preparar un ensayo (máx. 1 página). Este ensayo debe expresar su PROPIA opinión, experiencias, dudas y / o pensamientos. Este texto debe entregarse la noche anterior a la siguiente clase.

Las principales actividades a realizar en el curso son:

- ✓ Pre-lecturas para cada sesión, incluyendo el desarrollo de ensayos, mapas conceptuales;
- ✓ Participación en actividades específicas durante las sesiones del curso y en el sitio web.
- ✓ Actividades individuales o de trabajo en equipo (incluidas las actividades de trabajo de campo).
- ✓ Formulación de un proyecto (un proyecto integrado con otros cursos básicos) al final del curso.

Se espera una gran participación activa de los alumnos en las discusiones en grupo, en el campo y / o en el sitio web (publique comentarios en foros de discusión o enlaces, mantenga la comunicación, responda encuestas, etc.). Esta participación debe guiarse por los siguientes criterios:

- ✓ Contenido y argumentación
- ✓ Tolerancia y franqueza.

- ✓ Cooperación
- ✓ Centrarse en los problemas planteados
- ✓ Continuidad

D) EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Elaboración y/o presentación de:	Periodicidad	Abarca	Ponderación de cada parcial con relación al ordinario
Primer examen parcial: Presentación oral de ensayo	Al término de la Unidad 2	Unidades 1 a 2	20%
Segundo examen parcial: Presentación escrita de ensayo	Al término de la Unidad 3	Unidad 3	20%
Tercer examen parcial: Presentación final de ensayo	Al término de la Unidad 4	Unidad 4	20%
Ensayo Final	Al final de las unidades	Unidades 1 a 4	40%
TOTAL			100%
Examen ordinario	La calificación final ordinaria se compondrá por las 3 calificaciones parciales (60%), presentación del ensayo final (40%).		
Otras actividades académicas requeridas			

E) BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS INFORMÁTICOS

Textos básicos

Adelman, I. (1999): Fallacies in Development Theory and Their Implications for Policy. Department of Agricultural and Resource Economics and Policy Division of Agricultural and Natural Resources University of California At Berkeley. Working Paper No. 887

Antúnez Sánchez, A. F., & Domingos Víctor, J. (2013). El control ambiental, un servicio público para el desarrollo local como política estatal para el desarrollo sostenible. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 38(0). https://doi.org/10.5209/rev_NOMA.2013.v38.42915

- Bason, C. (2010): *Leading Public Sector Innovation – Co-creating for a better society*. The Policy Press, 2010
- Bailey, S. J. – Valkama, P. – Anttiroiko, A-V. (ed.) (2010): *Innovations in Financing Public Services. Country Case Studies*. Palgrave Macmillan
- Bailey, S. J. (2011): *Innovative Models for Funding Public Sector Infrastructure: UK Case Study. A Special Report for KUPERA Project*.
- Beach, Lee Roy, (1998). *Image Theory: Theoretical and Empirical Foundations*.
- Bekkers, V. – Edelenbos, J. – Steijn, B. (ed.) (2011): *Innovation in the Public Sector – Linking Capacity and Leadership*. Palgrave Macmillan, 2011
- Cunningham, P. – Karakasidou, A. (2009): *Innovation in the Public Sector. Policy Brief No. 2 (2009). European Trend Chart on Innovation Policy, August 2009*
- Doherty, Iland home, t. (2002) *Public Services Management*, london: routledge.
- Flynn, N. (2002) *Public Sector Management*, harlow: Pearson education.
- Fountain, J. E. (2001): *Paradoxes of public sector customer service. Governance*, Vol. 14, pp. 55-73
- Goldsmith, Stephen and Eggers, William (2004). *Governing by Network: The New Shape of the Public Sector*.
- Le grand, J Motivation, (2003), *Agency and Public Policy*.
- Mulgan, G. (2009): *The art of public strategy*. Oxford: Oxford University Press
- Oxford review of Economic Policy, (2003) *Issue on Financing and Managing Public Services*, Summer
- Potts, J. – Kastle, T. (2010): *Public sector innovation research: What's next? Innovation: management, policy & practice (2010) Vol. 12, pp.122-137*.
- Potts, J. (2009): *The innovation deficit in public services. Innovation: Management, Policy and Practice*, Vol. 11, No. 1. pp.34-43.
- Rius, A. (1992). *Servicios públicos y reforma fiscal ambiental en América Latina: Oportunidades y desafíos. Gestión y Política Pública*, 25(1), 245–297. Retrieved from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792016000100007
- Røste, R. (2004): *Studies of innovation in the public sector, a literature review. PUBLIN Working Paper, Delivery D8, version2*
- Rubalcaba, L. – Hipp, C. (2010): *Organisational innovation in services. Europe INNOVA Sectoral Innovation Watch, Horizontal reports*



Yuen, Y. H. (2007): Overview of Knowledge Management in the Public Sector. 7th Global Forum on Reinventing

Paz, E. C., & Lebrero, J. C. R. (2016). La innovación social desde el ámbito público: Conceptos, experiencias y obstáculos. *Gestión y análisis de políticas públicas*.

Vidal, J. P. (2016). Modelos innovadores de administración y gestión pública: Hacia la emergencia de nuevos paradigmas. *Gestión y análisis de Políticas Públicas*.

Martí, M., Blanco, I., & Parés i Franzi, M. (2016). Regeneración urbana y gobernanza. ¿Cómo evaluar la participación en una red de gobernanza? Tres perspectivas teóricas y un estudio de caso. *Participación, políticas públicas y territorio*, 27-52.

Cejudo, G., Dussauge, M., & Michel, C. (2016). La innovación en el sector público: Tendencias internacionales y experiencias mexicanas. Ciudad de México: CIDE.

Sitios web

Cardozo Brum, M. I. (2006). La evaluación de políticas y programas públicos. Retrieved June 26, 2019, from Camara de Diputados website:
http://biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/ce/scpd/LIX/eval_pol_prog_pub.pdf

Ministerio de la Presidencia. (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos. Retrieved June 26, 2019, from Gobierno de España website:
http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf