



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Modelos de mellora continua nas administracións públicas e no sector non lucrativo

Materia	Modelos de mellora continua nas administracións públicas e no sector non lucrativo			
Código	P04G090V01906			
Titulación	Grao en Dirección e Xestión Pública			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OP	4	1c
Lingua de impartición	Galego			
Departamento	Socioloxía, ciencia política e da administración e filosofía			
Coordinador/a	Briones Gamarra, Oscar			
Profesorado	Briones Gamarra, Oscar			
Correo-e	oscarbriones@uvigo.es			
Web				
Descrición xeral	Introducir ao alumno nos procesos de calidade e mellora continua no ámbito das Administracións públicas e o sector non lucrativo.			

## Competencias de titulación

Código	
A6	Coñecer os instrumentos para a interpretación, diagramización e racionalización dos procesos administrativos: seguimento e avaliación de xestión
A8	Coñecer o deseño, organización e provisión de servizos administrativos
A10	Coñecer os procesos de modernización e cambio das administracións públicas
A13	Coñecer os elementos básicos do cambio organizativo e os métodos de auditoría operativa de xestión
A20	Coñecer os elementos básicos de xestión por competencias nas AAPP
A70	Saber emitir reflexións, xuízos e ideas sobre aspectos relativos ao ámbito político-administrativo, económico, social e xurídico
B4	Saber aplicar técnicas de control de calidade nas AAPP
B6	Aplicar os instrumentos para a interpretación, diagramización e racionalización dos procesos administrativos: seguimento e avaliación de xestión
B11	Capacidade de aprendizaxe autónoma para emprender estudos posteriores
B13	Capacidade para planificar procesos de implementación e provisión de servizos
B16	Compromiso coa eficacia e eficiencia do traballo da administración
B17	Compromiso coa innovación e creatividade, e motivación pola calidade
B19	Capacidade de iniciativa e de delegación
B22	Capacidade de persuasión e de comunicación oral e escrita en linguas vernáculas
B23	Capacidade de resolución de problemas
B25	Capacidade de razoamento crítico e aceptación de ideas e críticas
B27	Vocación de servizo público

## Competencias de materia

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe
Coñecer os instrumentos para a interpretación, diagramación e racionalización dos procesos administrativos: seguimento e avaliación de xestión	A6
Coñecer o deseño, organización e provisión de servizos administrativos	A8
Coñecer os procesos de modernización e cambio das administracións públicas	A10

Coñecer os elementos básicos do cambio organizativo e os métodos de auditoría operativa de xestión	A13
Coñecer os elementos básicos de xestión por competencias nas AAPP	A20
Saber aplicar técnicas de control de calidade nas AAPP	B4
Aplicar os instrumentos para a interpretación, diagramización e racionalización dos procesos administrativos: seguimento e avaliación de xestión	B6
Saber emitir reflexións, xuízos e ideas sobre aspectos relativos ao ámbito político-administrativo, económico, social e xurídico	A70
Capacidade de aprendizaxe autónoma para emprender estudos posteriores	B11
Capacidade para planificar procesos de implementación e provisión de servizos	B13
Compromiso coa eficacia e eficiencia do traballo da administración	B16
Compromiso coa innovación e creatividade, e motivación pola calidade	B17
Capacidade de iniciativa e de delegación	B19
Capacidade de lideranza e de adaptación aos cambios internos e externos	B22
Capacidade de resolución de problemas	B23
Capacidade de razoamento crítico e aceptación de ideas e críticas	B25
Vocación de servizo público	B27

## Contidos

Tema	
1. O entorno da calidade nas administracións públicas	Semana1. A orixe histórica da calidade Semana2. A calidade na xestión pública actual
2. Algunhas ferramentas clave	Semana 3. A detección de expectativas dos usuarios. Semana 4. A xestión por indicadores
3. Modelos consolidados: Cartas de Servizo	Semana 5. Orixe e estrutura principal Semana 6. Elaboración, negociación e publicación
4. Modelos consolidados: Modelos de autoevaluación	Semana 7. Modelos de Autoevaluación con especial referencia ao Modelo EFQM Semana 8. Modelo EVAM
5. Modelos consolidados	Semana 9. A normalización: normas ISO e o modelo CAF
6. O aproveitamento da innovación como mellora continua	Semana 10. A xestión do talento Semana 11. Sistematización de procesos de aproveitamento da innovación
7. Ferramentas para a calidade	Semana 12. Experiencias próximas de innovación aplicada ás AA.PP. Semana 13. Ferramentas de percepción Semana 14. Ferramentas de xestión
8. A institucionalización da calidade	Semana 15. Os principais organismos e normativas para a institucionalización da calidade Semana 16. Revisión integral da calidade no momento actual: as experiencias punteiras en materia de calidade.

## Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Estudo de casos/análises de situacións	6	12	18
Resolución de problemas e/ou exercicios	6	9	15
Sesión maxistral	35	70	105
Resolución de problemas e/ou exercicios	2	2	4
Probas de resposta longa, de desenvolvemento	2	4	6
Probas de tipo test	1	2	3

\*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientador, considerando a heteroxeneidade do alumnado.

## Metodoloxía docente

Descrición
Estudo de casos/análises de situacións

Exposición e explicación de casos relacionados cos tópicos do temario nos que se pon de manifesto a aplicación de metodoloxías de Mellora Contínua e Control de Calidade nas Administracións Públicas.

Resolución de problemas e/ou exercicios	Exercicios de aplicación de Metodoloxías de Controlde Calidade e Mellora continua nas Administracións Públicas e no Sector non lucrativo.
Sesión maxistral	Exposición a cargo do profesor das principais teorías no ámbito da calidade e a mellora continua.

### Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Estudo de casos/análises de situacións	O alumnado recibirá atención personalizada tanto para a resolución de exercicios como para o estudo e análise de casos. A atención personalizada facilitarase tanto no ámbito da aula durante a resolución dos exercicios, como no tempo de titorias. Asímesmo poderán formularse as dúbidas que se teñan por correo electrónico ao profesor.
Resolución de problemas e/ou exercicios	O alumnado recibirá atención personalizada tanto para a resolución de exercicios como para o estudo e análise de casos. A atención personalizada facilitarase tanto no ámbito da aula durante a resolución dos exercicios, como no tempo de titorias. Asímesmo poderán formularse as dúbidas que se teñan por correo electrónico ao profesor.

### Avaliación

	Descrición	Cualificación
Estudo de casos/análises de situacións		25
	Resolución de casos prácticos e actividades propostas en clase.	
Sesión maxistral	Asistencia e participación activa nas sesións da aula.	10
Resolución de problemas e/ou exercicios	Resolución de problemas de aplicación de Metodos de Mellora Contínua.	25
	Exercizos sobre lecturas ou materiais audiovisuais propostos en clase.	
Probas de resposta longa, de desenvolvemento	Exercicio con preguntas de resposta de desenvolvemento	20
Probas de tipo test	Proba tipo test que incluírá pequenos casos prácticos sobre aspectos conceptuais da materia.	20

### Outros comentarios sobre a Avaliación

"NOTA IMPORTANTE: Os/as alumnos/as que non poidan asistir ás clases presenciais por motivos xustificadas (laborais, familiares e/ou situación de dependencia), deberán poñerse en contacto co profesor para marcar, de ser aceptado, un sistema complementario de avaliación, que en todo caso pasará por unha proba de avaliación final, independentemente das actividades formativas complementarias que se poidan acordar.

Como se observa na decalaxe da avaliación o curso orientase maioritariamente á formación continua polo que haberá probas con repercusión na avaliación final durante todo o curso. Non obstante haberá un exame final no que se resolverán tanto cuestións de desenvolvemento como tipo test.

### Bibliografía. Fontes de información

BADÍA GIMÉNEZ, A. y BELLIDO, S., **Técnicas de gestión de la calidad.**, Ed. Tecnos ): , Madrid (1999.),  
 BADÍA GIMÉNEZ, A., **Calidad: modelo ISO 9001 versión 2000.**, Ed. Deusto, Bilbao. (2002);  
 CUATRECASAS, L., **Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación.**, : Ed. Gestión (1999),  
 EVANS, J. y LINDSAY, W., **Administración y control de calidad.**, Ed International Thompson Editores, (2000);  
 ISHIKAWA, K., **Introducción al control de calidad.**, Ed. Díaz de Santos, Madrid. (1994);  
 LLORENS MONTES, F. J. y FUENTES FUENTES, M., **Calidad total. Fundamentos e implantación.**, Ed. Pirámide, Madrid. (2000),  
 PFEIFER, T. y TORRES, F, **Manual de gestión e ingeniería de la calidad.**, Ed. Mira Editores (1999),  
 RUIZ-CANELA LÓPEZ J.L., **La gestión por calidad total en la empresa moderna**, Ed. RaMa, 2003,  
 VILAR BARRIO, J. F., **Cómo implantar y gestionar la calidad total**, Ed. Fundación Confemetal, Madrid. (1997),

### Recomendacións