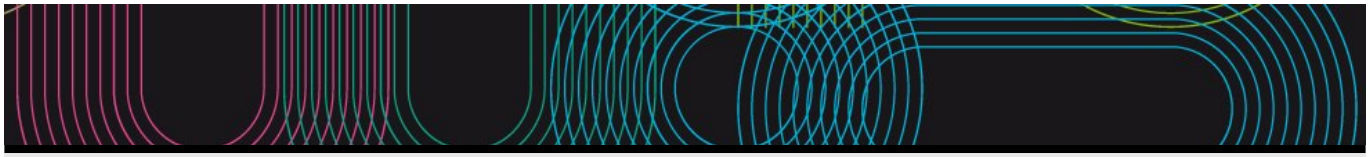

DATOS IDENTIFICATIVOS

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, Óscar			
Profesorado	Briones Gamarra, Óscar Martinez Arribas, Fernando			
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

Código	
A1	Que os estudantes demostren posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adoita atoparse a un nivel que, malia se apoiar en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo.
A2	Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ó seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.
B2	Capacidad de analizar, sintetizar e integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios con información limitada
B4	Comunicación a través de Internet y, en general, manejo de herramientas multimedia para la comunicación a distancia
B5	Ser capaz de interpretar datos derivados de las observaciones en relación con su significación y relacionarlos con las teorías apropiadas en el ámbito de la dirección y gestión pública
B8	Receptividad ante el cambio (interno y externo) y capacidad de adaptación a nuevos entornos o circunstancias (adaptabilidad) y de aprendizaje
B9	Ser capaz de reconocer e implementar buenas prácticas derivadas de procesos y acciones como base para la innovación y la creatividad

Resultados de aprendizaxe

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	A1
Aplicar na práctica as principais tendencias da calidade na Administración Pública tendo en conta os factores organizacionais necesarios para unha correcta implementación.	A2
Saber aplicar técnicas de control de calidade nas AAPP	B4
Analizar a complexidade dos procesos de innovación na Administración Pública.	B2
Conectar debidamente as observacións do comportamento organizacional cas principais tendencias da xestión da calidade na Administración Pública.	B5
Adaptar os procesos de acción pública ás novas metodoloxías da calidade.	B8

Asimilar a transferencia de experiencias empíricas sofisticando os sistemas para detectar melloras en calquera sistema dunha Administración Pública concreta.	B9

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 estructura 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 aproveitameno da innovación como mellora continua	Semana 10. A xestión do talento Semana 11. Sistematización de procesos de aproveitamento da innovación Semana 12. Experiencias próximas de innovación aplicada ás AA.PP.
7. Ferramentas para a calidade	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	2	0	2
*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 tanto da modalidade presencial como semipresencial poderá resolver dubidas con relación a algún aspecto da materia (contido, traballo ou prácticas), así como atención ás súas necesidades e consultas relacionadas co estudo e/ou temas vinculados coa disciplina, proporcionándolle orientación, apoio e motivación no proceso de aprendizaxe Atenderáse ao alumno/a para resolver os problemas que teña con actividades desta metodoloxía, tanto fisicamente nas titorías consignadas como vía correo electrónico.

Resolución de problemas e/ou exercicios	O alumnado tanto da modalidade presencial como semipresencial poderá resolver dubidas con relación a algún aspecto da materia (contido, traballo ou prácticas), así como atención ás súas necesidades e consultas relacionadas co estudo e/ou temas vinculados coa disciplina, proporcionándolle orientación, apoio e motivación no proceso de aprendizaxe Atenderáse ao alumno/a para resolver os problemas que teña con actividades desta metodoloxía, tanto fisicamente nas titorías consignadas como vía correo electrónico.

Avaliación

	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe	
Estudo de casos/análises de situacións	Resolución de casos prácticos e actividades propostas en clase.	25		B2 B4 B5 B8 B9
Sesión maxistral	Asistencia e participación activa nas sesións da aula.	10	A1 A2	
Resolución de problemas e/ou exercicios	Resolución de problemas de aplicación de Metodos de Mellora Contínua. Exercizos sobre lecturas ou materiais audiovisuais propostos en clase.	25		B2 B4 B5 B8 B9
Probas de resposta longa, de desenvolvemento	Exercicio con preguntas de resposta de desenvolvemento	20	A1 A2	B2 B4
Probas de tipo test	Proba tipo test que incluirá pequenos casos prácticos sobre aspectos conceptuais da materia.	20	A1 A2	B2 B4

Outros comentarios sobre a Avaliación

Segundo o Art.4.-Material docente do Regulamento da modalidade Semipresencial:

La docencia en la modalidad semipresencial exige que los/as estudiantes dispongan de materiales de estudio específicamente adaptados. Por este motivo, entre las obligaciones docentes se encuentra implícita la realización y puesta a disposición del alumnado por parte del profesorado, de los correspondientes materiales, libros, guías de estudio, pruebas de autoevaluación, etc. Los Departamentos velarán por que la calidad de los materiales elaborados sea la adecuada. En todo caso, será una obligación por parte del personal docente, suministrar la siguiente información en cada asignatura tanto en la guía docente como en el espacio de la plataforma habilitada al efecto:
a) la presentación de la asignatura indicando además el horario y lugar de las tutorías presenciales, y si las tutorías online se realizarán en el horario de las tutorías presenciales.
b) el cronograma de la asignatura, donde se señalen: las semanas lectivas, los días donde pueden asistir voluntariamente a la clase práctica presencial, y las fechas de entrega de actividades/pruebas, incluida, en caso de haberlo, la fecha de la prueba final.
c) los materiales de estudio y/o la indicación de la bibliografía básica para superar la asignatura. Estos aspectos quedarán bajo la supervisión de la Coordinación del Grado en Dirección y Gestión Pública y la Coordinación de los diferentes Módulos del Grado.
d) las pruebas de evaluación continua (parcial o total)

Metodoloxías	**Descrición**	**Cualificación**	**Competencias Avaliadas**
Aprendizaxe co apoio do titor	Sesións presenciais e utilización foro de dúbidas e atención titorial	**15%**	CB1; CB2
Tarefas orientadas a afondar no coñecemento puntos centrais da materia	Participación en foros de discusión e realización de prácticas e exposicións	**35%**	CG2;CG4; CG5; CG8; CG9
Proba obxectiva sobre os contidos da materia	Realización dunha proba obxectiva	**50%**	CB1; CB2; CG2; CG4

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),
MAP, **GUÍA EFQM**, 2006,

Recomendacións

Materias que continúan o temario

Prácticas externas: Prácticas en institucións, empresas e organizacións públicas/P04G090V01981
Traballo de Fin de Grao/P04G090V01991

Materias que se recomenda cursar simultaneamente

Institucións política-administrativas en perspectiva comparada/P04G090V01905