



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Modelos de mejora continua en las administraciones públicas y en el sector no lucrativo

Asignatura	Modelos de mejora continua en las administraciones públicas y en el sector no lucrativo			
Código	P04G090V01906			
Titulación	Grado en Dirección y Gestión Pública			
Descriptores	Creditos ECTS	Seleccione	Curso	Cuatrimestre
	6	OP	4	1c
Lengua Impartición	Gallego			
Departamento	Sociología, ciencia política y de la administración y filosofía			
Coordinador/a	Briones Gamarra, Óscar			
Profesorado	Briones Gamarra, Óscar Cordal Rodríguez, Constantino Fernández Álvarez, Antón Lois			
Correo-e	oscarbriones@uvigo.es			
Web				
Descripción general	(*)Introducir ao alumno nos procesos de calidade e mellora continua no ámbito das Administracións públicas e o sector non lucrativo.			

## Competencias

Código	
A1	Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
A2	Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
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 aprendizaje

Resultados previstos en la materia	Resultados de Formación y Aprendizaje
(*)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
Nueva	B2

Nueva	B5
Nueva	B8
Nueva	B9

## Contenidos

Tema	
(*)4. O entorno da calidade nas administracións públicas	(*)
(*)2. Algunhas ferramentas clave	(*)Semana 3. A detección de expectativas dos usuarios. Semana 4. A xestión por indicadores
(*)5. Modelos consolidados3: Cartas de Servizo	(*)
(*)2. Modelos consolidados1: Modelos de autoevaluación, de ámbito europeo (CAF, EVAM)	(*)Modelos de Autoevaluación Modelo CAF Modelo EVAM
(*)5. Modelos consolidados	(*)Semana 9. A normalización: normas ISO e o modelo CAF
(*)2. O aproveitamentp da innovación como mellora continua	(*)Talentp incorporable Sistematización de procesos de aproveitamento Experiencias cercanas
(*)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 en clase	Horas fuera de clase	Horas totales
Estudio de casos/análisis de situaciones	6	12	18
Resolución de problemas y/o ejercicios	6	9	15
Sesión magistral	35	70	105
Resolución de problemas y/o ejercicios	2	2	4
Pruebas de respuesta larga, de desarrollo	2	4	6
Pruebas de tipo test	2	0	2

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

## Metodologías

	Descripción
Estudio de casos/análisis de situaciones	(*)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 y/o ejercicios	(*)Ejercicios de aplicación de Metodoloxías de Controlde Calidade e Mellora continua nas Administracións Públicas e no Sector non lucrativo.
Sesión magistral	(*) Exposición a cargo do profesor das principais teorías no ámbito da calidade e a mellora continua.

## Atención personalizada

Metodologías	Descripción
Estudio de casos/análisis de situaciones	
Resolución de problemas y/o ejercicios	

## Evaluación

	Descripción	Calificación	Resultados de Formación y Aprendizaje
Estudio de casos/análisis de situaciones	(*)Resolución de casos prácticos e actividades propostas en clase.	25	B2 B4 B5 B8 B9

Sesión magistral	(*) Asistencia e participación activa nas sesións da aula.	10	A1 A2	
Resolución de problemas y/o ejercicios	(*)Resolución de problemas de aplicación de Metodos de Mellora Contínua.  Ejercizos sobre lecturas ou materiais audiovisuais propostos en clase.	25		B2 B4 B5 B8 B9
Pruebas de respuesta larga, de desarrollo	(*)Ejercicio con preguntas de resposta de desenvolvemento	20	A1 A2	B2 B4
Pruebas de tipo test	(*)Proba tipo test que incluirá pequenos casos prácticos sobre aspectos conceptuais da materia.	20	A1 A2	B2 B4

### Otros comentarios sobre la Evaluación

#### Fuentes 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,

#### Recomendaciones

##### Asignaturas que continúan el temario

Prácticas externas: Prácticas en instituciones, empresas y organizaciones públicas/P04G090V01981  
 Trabajo de Fin de Grado/P04G090V01991

##### Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente

Instituciones político-administrativas en perspectiva comparada/P04G090V01905

##### Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente

Dirección pública: Liderazgo y legitimidad/P04G090V01602