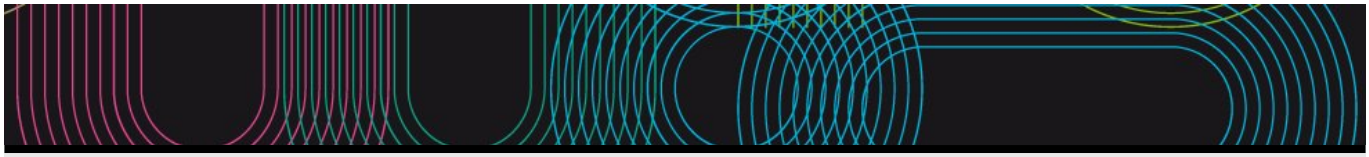

DATOS IDENTIFICATIVOS				
Modelos de mejora continua en las administraciones públicas y en el sector no lucrativo				
Asignatura	Modelos de mejora continua en las administraciones públicas y en el sector no lucrativo			
Código	P04G090V01906			
Titulacion	Grado en Dirección y Gestión Pública			
Descriptores	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 Martinez Arribas, Fernando			
Correo-e	oscarbriones@uvigo.es			
Web				
Descripción general	Introducir al alumno en los procesos de calidad y mejora continua en el ámbito de las Administraciones públicas y el sector no 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
Conocer los instrumentos para la interpretación, *diagramación y racionalización de los procesos administrativos: seguimiento y evaluación de gestión	A1
Aplicar en la práctica las principales tendencias de la calidad en la Administración Pública habida cuenta los factores organizacionales necesarios para una correcta *implementación.	A2
Saber aplicar técnicas de control de calidad en las *AAPP	B4
Analizar la complejidad de los procesos de innovación en la Administración Pública.	B2

Conectar debidamente las observaciones del comportamiento organizacional *cas principales tendencias de la gestión de la calidad en la Administración Pública.	B5
Adaptar los procesos de acción pública a las nuevas metodologías de la calidad.	B8
Asimilar la transferencia de experiencias empíricas sofisticando los sistemas para detectar mejoras en cualquier sistema de una Administración Pública concreta.	B9

Contenidos

Tema	
1. El *entorno de la calidad en las administraciones públicas	Semana1. El origen histórico de la calidad Semana2. La calidad en la gestión pública actual
2. Algunas herramientas clave	Semana 3. La detección de expectativas de los usuarios. Semana 4. La gestión por indicadores
3. Modelos consolidados: Cartas de Servicio	Semana 5. Origen y *estructura principal Semana 6. Elaboración, negociación y publicación
4. Modelos consolidados: Modelos de *autoevaluación	Semana 7. Modelos de *Autoevaluación con especial referencia al Modelo *EFQM Semana 8. Modelo *EVAM
5. Modelos consolidados	Semana 9. La normalización: normas ESO y el modelo CAF
6. El *aproveitameno de la innovación como mejora continua	Semana 10. La gestión del talento Semana 11. *Sistematización de procesos de aprovechamiento de la innovación Semana 12. Experiencias próximas de innovación aplicada a las *AA.PP.
7. Herramientas para la calidad	Semana 13. Herramientas de percepción Semana 14. Herramientas de gestión
8. La *institucionalización de la calidad	Semana 15. Los principales organismos y normativas para la *institucionalización de la calidad Semana 16. Revisión integral de la calidad en el momento actual: las experiencias punteras en materia de calidad.

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 y explicación de casos relacionados con los tópicos del temario en los que se ponen de manifiesto a aplicación de metodologías de Mejora *Contínua y Control de Calidad en las Administraciones Públicas.
Resolución de problemas y/o ejercicios	Ejercicios de aplicación de Metodologías de *Controlde Calidad y Mejora continua en las Administraciones Públicas y en el Sector no lucrativo.
Sesión magistral	Exposición a cargo del profesor de las principales teorías en el ámbito de la calidad y la mejora continua.

Atención personalizada

Metodologías	Descripción
Estudio de casos/análisis de situaciones	*Atenderáse al alumno/la para resolver los problemas que tenga con actividades *deta metodología, tanto físicamente en las *titorías consignadas como vía correo electrónico.

Resolución de problemas y/o ejercicios	*Atenderáse al alumno/la para resolver los problemas que tenga con actividades *deta metodología, tanto físicamente en las *titorías consignadas como vía correo electrónico.

Evaluación				
	Descripción	Calificación		Resultados de Formación y Aprendizaje
Estudio de casos/análisis de situaciones	Resolución de casos prácticos y actividades propuestas en clase.	25		B2 B4 B5 B8 B9
Sesión magistral	Asistencia y participación activa en las sesiones del aula.	10	A1 A2	
Resolución de problemas y/o ejercicios	Resolución de problemas de aplicación de *Metodos de Mejora *Contínua. Ejercicios sobre lecturas o materiales audiovisuales propuestos en clase.	25		B2 B4 B5 B8 B9
Pruebas de respuesta larga, de desarrollo	Ejercicio con preguntas de respuesta de desarrollo	20	A1 A2	B2 B4
Pruebas de tipo test	Prueba tipo test que incluirá pequeños casos prácticos sobre aspectos conceptuales de la materia.	20	A1 A2	B2 B4

Otros comentarios sobre la Evaluación

&*lt;*p&*gt;&*amp;*quot;NOTA IMPORTANTE: Los/las alumnos/las que no puedan asistir a las clases presenciales por motivos justificados (laborales, familiares y/o situación de dependencia), deberán ponerse en contacto con el profesor para marcar, de ser aceptado, un sistema complementario de evaluación, que en todo caso pasará por una prueba de evaluación final, independientemente de las actividades formativas complementarias que se puedan acordar.&*lt;/*p&*gt;&*lt;*p&*gt;Como se observa en la *decalaxe de la evaluación el curso orientara mayoritariamente a la formación continua por lo que habrá pruebas con repercusión en la evaluación final durante todo el curso. No obstante habrá un examen final en el que se resolverán tanto cuestiones de desarrollo como tipo test.&*lt;/*p&*gt;

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