

DATOS IDENTIFICATIVOS				
Modelos de mejora continua en las Administraciones Públicas y el sector no lucrativo				
Asignatura	Modelos de mejora continua en las Administraciones Públicas y el sector no lucrativo			
Código	P04G091V01905			
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			
Correo-e	oscarbriones@uvigo.es			
Web	http://www.faitic.uvigo.es			
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	
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
B10	Compromiso con la eficacia y la eficiencia del trabajo del sector público y otras entidades
C1	Conocer el marco jurídico-legal de las administraciones públicas españolas
C4	Reflexionar sobre los elementos de los sistemas administrativos (instituciones, actores, ideas) y comprender su funcionamiento práctico en un contexto multinivel
C8	Saber aplicar métodos, modelos y técnicas de datos cualitativos y cuantitativos (estadísticos) para procesos de gestión y dirección pública
C9	Entender el papel de las administraciones públicas en el proceso de las políticas públicas y aplicar el método de análisis
C33	Saber aplicar técnicas de control de calidad en las AA. PP. y comprender los indicadores cuantitativos y cualitativos básicos de la gestión pública
C34	Capacidad de planteamiento de problemas, análisis de soluciones y desarrollo de prácticas entre actores multinivel
D7	Motivación por la calidad y la mejora continua y la innovación
D12	Capacidad de iniciativa y espíritu emprendedor

Resultados de aprendizaje

Resultados previstos en la materia	Resultados de Formación y Aprendizaje		
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	B2 B5 B8	D7 D12
Saber aplicar técnicas de control de calidad en las AAPP		B4 B8 B9 B10	C33 C34	D7
Analizar la complejidad de los procesos de innovación en la Administración Pública.		B2	C1 C4 C8 C9	
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		D7 D12

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 aprovechamiento 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	6	12	18
Resolución de problemas	6	9	15
Lección magistral	35	70	105
Resolución de problemas	2	2	4
Examen de preguntas de desarrollo	2	4	6
Examen de preguntas objetivas	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	Exposición y explicación de casos relacionados con los tópicos del temario en los que se ponen de manifiesto a aplicación de metodologías de Mejor Continua y Control de Calidad en las Administraciones Públicas.

Resolución de problemas	Ejercicios de aplicación de Metodologías de Controlde Calidad y Mejora continua en las Administraciones Públicas y en el Sector no lucrativo.
Lección 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	Se atenderá al alumno/la para resolver los problemas que tenga con actividades de esta metodología, tanto físicamente en las tutorías consignadas como vía correo electrónico.
Resolución de problemas	Se atenderá al alumno/la para resolver los problemas que tenga con actividades de esta metodología, tanto físicamente en las tutorías consignadas como vía correo electrónico.

Evaluación

	Descripción	Calificación		Resultados de Formación y Aprendizaje
Estudio de casos	Resolución de casos prácticos y actividades propuestas en clase.	20		B2 B4 B5 B8 B9
Lección magistral	Asistencia y participación activa en las sesiones del aula.	10	A2	
Resolución de problemas	Resolución de problemas de aplicación de *Metodos de Mejora *Contínua. Ejercicios sobre lecturas o materiales audiovisuales propuestos en clase.	20		B2 B4 B5 B8 B9
Examen de preguntas de desarrollo	Ejercicio con preguntas de respuesta de desarrollo	10	A2	B2 B4
Examen de preguntas objetivas	Prueba tipo test que incluirá pequeños casos prácticos sobre aspectos conceptuales de la materia.	40	A2	B2 B4

Otros comentarios sobre la Evaluación

AVALIACIÓN SEGUNDO O REGULAMENTO DA MODALIDADE SEMIPRESENCIAL.

"Art.6.-Evaluación. En la guía docente de la materia, deberá estar claramente especificado el tipo de evaluación y su puntuación. En el cronograma de la asignatura deberán estar señaladas las fechas en las que deben estar realizadas y entregadas las pruebas y/o la fecha de la prueba final en el caso de establecerse. El profesorado procurará, en la medida de lo posible, que la evaluación de la asignatura se realice en su totalidad de manera continua y virtual, sin prueba final presencial. En todo caso, es obligatorio que la evaluación continua online suponga al menos el 40% de la nota, y la prueba final (que podrá exigirse en su modalidad presencial) suponga como máximo el 60% de la nota total de la asignatura. En el caso de que esté prevista la realización de una prueba final de manera presencial, ésta coincidirá con la fecha y hora fijada en el calendario del Centro (la misma fecha que para el alumnado de la modalidad presencial)"

En la presente materia el examen tiene una presencia compartida a partes iguales con el seguimiento a las actividades de evaluación continua. No obstante, los alumnos que no puedan seguir adecuadamente la evaluación continua podrán presentarse solo al examen final aunque al no tener trabajo de evaluación continua dejan la superación de la materia solo a la realización de un examen de alto nivel.

Fuentes de información

Bibliografía Básica

Bibliografía Complementaria

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