

DATOS IDENTIFICATIVOS				
Modelos de mellora continua nas administracións públicas e o sector non lucrativo				
Materia	Modelos de mellora continua nas administracións públicas e o sector non lucrativo			
Código	P04G091V01905			
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				
Profesorado				
Correo-e				
Web	http://www.faitic.uvigo.es			
Descrición xeral	Introducir ao alumno nos principais modelos e procesos de calidade dende a filosofía da mellora continua tanto para o ámbito das Administracións públicas como para o sector non lucrativo.			

Competencias	
Código	
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	Capacidade de analizar, sintetizar e integrar coñecementos e enfrontarse á complexidade de formular xuízos con información limitada
B4	Comunicación a través de Internet e, en xeral, manexo de ferramentas multimedia para a comunicación a distancia
B5	Ser capaz de interpretar datos derivados das observacións en relación coa súa significación e relacionalos coas teorías apropiadas no ámbito da dirección e xestión pública
B8	Receptividade ante o cambio (interno e externo) e capacidade de adaptación a novas contornas ou circunstancias (adaptabilidade) e de aprendizaxe
B9	Ser capaz de recoñecer e implementar boas prácticas derivadas de procesos e accións como base para a innovación e a creatividade
B10	Compromiso coa eficacia e a eficiencia do traballo do sector público e outras entidades
C1	Coñecer o marco xurídico-legal das administracións públicas españolas
C4	Reflexionar sobre os elementos dos sistemas administrativos (institucións, actores, ideas) e comprender o seu funcionamento práctico nun contexto multinivel
C8	Saber aplicar métodos, modelos e técnicas de datos cualitativos e cuantitativos (estatísticos) para procesos de xestión e dirección pública
C9	Entender o papel das administracións públicas no proceso das políticas públicas e aplicar o método de análise
C33	Saber aplicar técnicas de control de calidade nas AA. PP. e comprender os indicadores cuantitativos e cualitativos básicos da xestión pública
C34	Capacidade de formulación de problemas, análises de solucións e desenvolvemento de prácticas entre actores multinivel
D7	Motivación pola calidade e a mellora continua e a innovación
D12	Capacidade de iniciativa e espírito emprendedor

Resultados de aprendizaxe	
Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe

Aplicar na práctica as principais tendencias da calidade na Administración Pública tendo en conta os factores organizacionais necesarios para unha correcta implementación.	A2	B2 B5 B8	D7 D12
Saber aplicar técnicas de control de calidade nas AAPP		B4 B8 B9 B10	C33 C34	D7
Analizar a complexidade dos procesos de innovación na Administración Pública.		B2	C1 C4 C8 C9	
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		D7 D12

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	6	12	18
Resolución de problemas	6	9	15
Lección maxistral	35	70	105
Resolución de problemas e/ou exercicios	2	2	4
Exame de preguntas de desenvolvemento	2	4	6
Exame de preguntas obxectivas	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	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	Exercicios de aplicación de Metodoloxías de Controlde Calidade e Mellora continua nas Administracións Públicas e no Sector non lucrativo.
Lección maxistral	Exposición a cargo do profesor das principais teorías no ámbito da calidade e a mellora continua.

Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Estudo de casos	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	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	Resolución de casos prácticos e actividades propostas en clase.	20		B2 B4 B5 B8 B9
Lección maxistral	Asistencia e participación activa nas sesións da aula.	10	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.	20		B2 B4 B5 B8 B9
Exame de preguntas de desenvolvemento	Exercicio con preguntas de resposta de desenvolvemento	10	A2	B2 B4
Exame de preguntas obxectivas	Proba tipo test que incluirá pequenos casos prácticos sobre aspectos conceptuais da materia.	40	A2	B2 B4

Outros comentarios sobre a Avaliación

A avaliación no que respecta ao exame final da materia na convocatoria de Xulio sera similar á estructura e configuración das probas realizadas na convocatoria ordinaria.

Os alumn@s poderán presentarse exclusivamente á proba final da materia, sen prácticas ou traballos de avaliación continua; porén as posibilidades de superar a materia redúcense moito ao remitirse todo á nota final acadada no exame.

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

La docencia en la modalidad semipresencial exige quelos/as estudiantes dispongan de materiales de estudio específicamenteadaptados. Por este motivo, entre las obligaciones docentes se encuentraimplícita la realización y puesta a disposición del alumnado por parte delprofesorado, de los correspondientes materiales, libros, guías de estudio,pruebas de autoevaluación, etc. Los Departamentos velarán por que la calidad delos materiales elaborados sea la adecuada. En todo caso, será una obligaciónpor parte del personal docente, suministrar la siguiente información en cadaasignatura tanto en la guía docente como en el espacio de la plataformahabilitada al efecto:
a) la presentación de la asignatura indicando además el horario y lugar de lastutorías presenciales, y si las tutorías online se realizarán en el horario delas tutorías presenciales.
b) el cronograma de la asignatura, donde se señalen: las semanas lectivas, losdías donde pueden asistir voluntariamente a la clase práctica presencial, y lasfechas de entrega de actividades/pruebas, incluida, en caso de haberlo, lafecha de la prueba final.
c) los materiales de estudio y/o la indicación de la bibliografía básica parasuperar la asignatura. Estos aspectos quedarán bajo la supervisión de laCoordinación del Grado en Dirección y Gestión Pública y la Coordinación de losdiferentes 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

Segundo o artígo 6 do regulamento da modalidade semipresencial: En la guía docente de la materia, deberá estar claramente especificado el tipode evaluación y su puntuación. En el cronograma de la asignatura deberán estarseñaladas las fechas en las que deben estar realizadas y entregadas las pruebasy/o la fecha de la prueba final en el caso de establecerse. El profesoradoprocurará, en la medida de lo posible, que la evaluación de la asignatura serealice en su totalidad de manera continua y virtual, sin prueba finalpresencial. En todo caso, es obligatorio que la evaluación continua onlinesuponga al menos el 40% de la nota, y la prueba final (que podrá exigirse en sumodalidad presencial) suponga como máximo el 60% de la nota total de laasignatura. En el caso de que esté prevista la realización de una prueba finalde manera presencial, ésta coincidirá con la fecha y hora fijada en elcalendario del Centro (la misma fecha que para el alumnado de la modalidadpresencial)

Bibliografía. Fontes 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,

Recomendacións