



Guía Docente				
Datos Identificativos				2012/13
Asignatura (*)	Calidade e xestión pública		Código	611440007
Titulación	Mestrado Universitario en Xestión e Políticas Públicas (Plan 2009)			
Descritores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Mestrado Oficial	1º cuatrimestre	Primeiro	Obrigatoria	3
Idioma				
Prerrequisitos				
Departamento	Filosofía e Métodos de Investigación en Educación			
Coordinación	Muñoz Cantero, Jesus Miguel	Correo electrónico	jesus.miguel.munoz@udc.es	
Profesorado	Muñoz Cantero, Jesus Miguel	Correo electrónico	jesus.miguel.munoz@udc.es	
Web				
Descrición xeral				

Competencias da titulación	
Código	Competencias da titulación
A4	Identificar os instrumentos adecuados para lograr os resultados desexados e imaxinar os posibles escenarios.
A8	Suxerir instrumentos de seguimento e control para observar os resultados.
B1	Capacidade de análise e síntese.
B4	Capacidade de aplicar os coñecementos na práctica.
B6	Preocupación pola calidade.
B7	Habilidade para traballar de forma autónoma.
B8	Traballo en equipo.
B9	Capacidade para organizar e planificar.
C1	Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma.
C2	Dominar a expresión e a comprensión de forma oral e escrita dun idioma estranxeiro.
C3	Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida.
C4	Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común.
C6	Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben afrontarse.

Resultados da aprendizaxe			
Competencias de materia (Resultados de aprendizaxe)	Competencias da titulación		
Identificar os actores e os intereses que poidan estar implicados no proceso de decisión, propoñendo os instrumentos dentro de la administración capaces de afrontar e resolver posibles conflitos y mejora continua de la organización	AM3	BM4 BM6 BM7 BM8	CM2 CM3
Poponer instrumentos de seguimento, control y mejora continua en las organización a fin de mejorar sus resultados	AM7	BM1 BM6 BM7 BM8 BM9	CM1 CM4 CM6

Contidos	
Temas	Subtemas



1. Introducción a la calidad. Una aproximación histórica.	1.1. Concepto de calidad 1.2. Evolución del concepto 1.3. "Ciudadano" frente a "cliente";
2. La gestión de la calidad en la administración pública	2.1. Modelos de evaluación 2.2. Las cartas de servicios
3. Herramientas de calidad	3.1. Herramientas de gestión 3.2. Herramientas de detección
4. Los procesos en una organización. Gestión por procesos.	4.1. Concepto de proceso y catálogo de procesos. 4.2. Clasificación de los procesos. 4.3. Estructuración de los procesos 4.4. Mapa de procesos
5. Los indicadores. Un elemento de medición de la calidad	5.1. Concepto 5.2. Tipología 5.3. Formulación de indicadores.

### Planificación

Metodoloxías / probas	Horas presenciais	Horas non presenciais / traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	21	0	21
Portafolios do alumno	0	40	40
Traballos tutelados	0	2	2
Aprendizaxe colaborativa	0	10	10
Atención personalizada	2	0	2

\*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado

### Metodoloxías

Metodoloxías	Descrición
Sesión maxistral	Exposición oral complementada con el uso de medios audiovisuales y la introducción de algunas preguntas dirigidas a los estudiantes, con la finalidad de transmitir conocimientos y facilitar el aprendizaje. Estas clases serán principalmente expositivas, si bien se combinarán con pequeñas actividades que fomentarán la participación del estudiante.



Portafolios do alumno	<p>Es una carpeta o archivador ordenado por secciones, debidamente identificadas o etiquetadas, que contiene los registros o materiales producto de las actividades de aprendizaje realizadas por el alumno a lo largo del curso lo que permite visualizar el progreso del alumno. El portafolio constará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* De una carpeta, debidamente estructurada, en el que incluirá como mínimo un diario de clases teóricas. Cada sección de las clases teóricas deberá incluir, como mínimo, un análisis de los contenidos tratados en clase y reflexiones personales sobre éstos así como la aplicabilidad de los contenidos en la administración pública.</li> <li>* Una segunda carpeta que recogerá los trabajos iniciados o desarrollados en clase o que se manden elaborar (catálogo de procesos, ficha de proceso, flujograma del proceso, mapa de procesos y elaboración de un indicador). Incluirá necesariamente una reflexión personal.</li> </ul> <p>Incluirá también el desarrollo personal y finalización de los trabajos iniciados en clase.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Incluirá también la elaboración en powerpoint de una presentación individual de un trabajo a determinar en el aula, que deberá formar parte de una presentación colectiva del grupo de trabajo. Estos trabajos se centrarán en los modelos de calidad de la administración pública</li> <li>* Incluirá sus apreciaciones sobre las tutorías realizadas</li> <li>* Incluirá todas las actuaciones y acciones realizadas como fruto del desarrollo de las clases (apuntes personales y materiales trabajados por el estudiante por cuenta propia para ampliar contenidos, glosario de términos debidamente citado y, todo lo que hace el alumno, y quiera incluir como fruto de su aprendizaje en la materia).</li> </ul>
Trabajos tutelados	<p>Metodología diseñada para promover el aprendizaje autónomo de los estudiantes, bajo la tutela del profesor y en escenarios variados que pueden ser el propio de clase realizando trabajos específicos, individuales o grupales.</p> <p>Está referida prioritariamente al aprendizaje del "cómo hacer las cosas" para poder desarrollar el portafolio. Constituye una opción basada en la asunción por los estudiantes de la responsabilidad por su propio aprendizaje.</p> <p>Este sistema de enseñanza se basa en dos elementos básicos: el aprendizaje independiente de los estudiantes y el seguimiento de ese aprendizaje por el profesor-tutor.</p> <p>Las tutorías serán obligatorias (por lo menos una durante el curso y pasado el ecuador de la asignatura).</p>
Aprendizaxe colaborativa	<p>Aprendizaxe colaborativa Conxunto de procedementos de ensino-aprendizaxe guiados de forma presencial e/ou apoiados con tecnoloxías da información e as comunicacións, que se basean na organización da clase en pequenos grupos nos que o alumnado traballa conxuntamente na resolución de tarefas asignadas polo profesorado para optimizar a súa propia aprendizaxe e a dos outros membros do grupo.</p>

### Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Trabajos tutelados	La dirección de todos los trabajos, si se considera necesario por parte del estudiante, tendrán atención individualizada o grupal. Se realizará en el despacho del profesor o en la propia aula.

### Avaliación

Metodoloxías	Descrición	Cualificación
--------------	------------	---------------



Portafolios do alumno	La presentación del portafolio es condición indispensable para ser evaluado, pues constituirá el único elemento de evaluación. El portafolio incluirá además de los especificado en la metodología, un índice, una introducción en donde se explique el contenido del portafolio desarrollado y una reflexión final -autoevaluación-; además en anexo un cronograma de asistencias calendario de asistencias (se considera necesario asistir por lo menos a un 80% de las clases para optar al aprobado.	100
-----------------------	--	-----

### Observacións avaliación

Para ser evaluado mediante metodología de portafolio el alumno deberá asistir obligatoriamente al 80% de las clases. En caso contrario se considerará como no asistente y en este caso el alumno deberá realizar un examen de la materia tomando como referencia todos los documentos que en ella se trabaje (tanto de aula como de trabajo individual o grupal que se desarrolle).

### Fontes de información

<b>Bibliografía básica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ( ). .</li><li>- Desler, G. (2001 ). Administración del personal . México. Perason.</li><li>- Ministerio de Administración Pública (2007). El marco común de evaluación. Mejorar una organización por medio de la autoevaluación. MAP</li><li>- Camison et al. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid. Pearson</li><li>- Ministerio de Administración Pública (2006). Guía de autoevaluación para la administración pública. MAP</li><li>- Ministerio de Administración Pública (2006). Guía de evlauación. Modelo EVAM. MAP</li><li>- Ministerio de Administración Pública (2006). Guía para el desarrollo de cartas de servicio. MAP</li><li>- Club de excelencia (2003 ). Guía práctica para desarrollar, implantar y revisar la Autoevaluación de mi organización . Madrid. EFQM</li><li>- Observatorio para la calidad de los servicios públicos (2004). Modelo ciudadanía. Observatorio para la calidad de los servicios públicos</li></ul>
<b>Bibliografía complementaria</b>	

### Recomendacións

**Materias que se recomienda ter cursado previamente**

**Materias que se recomienda cursar simultaneamente**

**Materias que continúan o temario**

### Observacións

(\*A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías