



Guía docente				
Datos Identificativos				2014/15
Asignatura (*)	Modelos de gestión de calidad	Código	652512204	
Titulación	Mestrado Universitario en Dirección, Xestión e Innovación de Institucións Escolares e Socioeducativa			
Descritores				
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos
Máster Oficial	1º cuatrimestre	Primero	Obligatoria	4.5
Idioma	CastellanoGallego			
Prerrequisitos				
Departamento	Filosofía e Métodos de Investigación en Educación			
Coordinador/a	Espiñeira Bellon, Eva Maria	Correo electrónico	eva.espineira@udc.es	
Profesorado	Espiñeira Bellon, Eva Maria Muñoz Cantero, Jesus Miguel	Correo electrónico	eva.espineira@udc.es jesus.miguel.munoz@udc.es	
Web				
Descripción general	<p>Os obxectivos básicos de calquera avaliación escolar ou socioeducativa son ademais de o de potenciar procesos que permitan introducir as melloras necesarias, o de estimular a xestión da calidade dos servizos escolares e socioeducativos, promovendo unha cultura de calidade.</p> <p>Isto último require cambios na forma de entender a xestión, de tal forma que é preciso un modelo organizativo no que colaboren un equipo de dirección xunto cun equipo de apoio de carácter profesional, técnico e administrativo que o permita.</p> <p>Centraremos nesta materia nos principios e modelos de xestión que permiten pasar da calidade á calidade total e á excelencia.</p>			

Competencias de la titulación	
Código	Competencias de la titulación
A3	Elaborar planes estratégicos a nivel directivo y operativo para asegurar el incremento de la calidad en las organizaciones o instituciones educativas.
A4	Identificar los principios, modelos de excelencia y normas de gestión de la calidad, aplicar sus procedimientos y redactar cartas de servicios.
A7	Ser capaz de establecer estrategias de liderazgo y empoderamiento de los distintos agentes sociales que favorezcan un clima institucional óptimo.
A9	Capacidad para desarrollar procedimientos y metodologías que potencien la interdependencia y una comunicación fluida entre diferentes agentes educativos y culturales tanto a nivel interno como con el social más amplio.
A12	Ser capaz de detectar necesidades de formación continua y de su institucionalización como requisito asociado a la mejora educativa.
A14	Adquirir destrezas para el diagnóstico de perfiles competenciales idóneos de los equipos directivos, ofreciendo respuestas ajustadas a esa realidad.
B7	Capacidad para elaborar y defender un discurso ante diferentes audiencias
B10	Trabajo autónomo
B11	Capacidad de organización y planificación
B12	Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
B13	Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
B14	Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios
B15	Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades



B16	Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.
B17	Comunicar las conclusiones -y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
B18	Aplicar los conocimientos adquiridos y la capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
C5	Entender la importancia de la cultura emprendedora y conocer los medios al alcance de las personas emprendedoras
C8	Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad

Resultados de aprendizaje			
Competencias de materia (Resultados de aprendizaje)	Competencias de la titulación		
Elaborar una propuesta reflexiva y comparativa de los modelos de gestión.	AP3	BM7	CM5
	AP4	BM10	CM8
	AP7	BM11	
	AP9	BM12	
	AP12	BM13	
	AP14	BM14	
		BM15	
		BM16	
		BM17	
		BM18	
Identificar los criterios del Modelo EFQM y aplicar la matriz REDER para su evaluación.	AP4	BM10	
	AP14	BM11	
		BM13	
		BM16	
		BM18	
Elaborar una carta de servicios.	AP4	BM10	
		BM11	
		BM13	
		BM16	
		BM18	

Contenidos	
Tema	Subtema
- Evolución de la calidad hasta la actualidad	Antecedentes Principios de la gestión de la calidad Ámbito legislativo de la calidad
- Formas de abordar la calidad en las entidades públicas y secuencias de actuación	La calidad en las entidades públicas Líneas generales de actuación: fases
- Las normas ISO	Desarrollo de la norma ISO 9001 Implantación del sistema de calidad
- Los modelos de autoevaluación	EFQM Cartas de Servicios

Planificación
---------------



Metodoloxías / probas	Horas presenciais	Horas no presenciais / traballo autónomo	Horas totais
Sesión magistral	20	0	20
Portafolio do alumno	0	50	50
Aprendizaxe colaborativo	0	6.5	6.5
Análisis de fontes documentais	9.5	24.5	34
Atención personalizada	2	0	2

(\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación són de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de los alumnos)

Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición
Sesión magistral	Exposición oral complementada con el uso de medios audiovisuales y la introducción de algunas preguntas dirigidas a los estudiantes, con la finalidade de transmitir coñecimientos y facilitar el aprendizaxe. La clase magistral es también conocida como ?conferencia?, ?método expositivo? o ?lección magistral?. Esta última modalidade se suele reservar a un tipo especial de lección impartida por un profesor en ocasións especiais, con un contido que supone una elaboración original y basada en el uso casi exclusivo de la palabra como vía de transmisión de la información a la audiencia.
Portafolio do alumno	Es una carpeta o archivador ordenado por seccións, debidamente identificadas o etiquetadas, que contiene los registros o materiais produto de las actividades de aprendizaxe realizadas por el alumno en un período de tempo, con los comentarios y calificacións asignadas por el profesor, lo que permite visualizar el progreso del alumno. El portafolio o carpeta incluye todo lo que hace el alumno, como: apuntes o notas de clases, traballos de investigación, guías de traballo y su desenvolvemento, comentarios de notas, resúmenes, probas escritas, autoevaluacións, tarefas desenvolvidas, comentarios de progreso del alumno realizado por el profesor, etc.
Aprendizaxe colaborativo	Conjunto de procedimientoss de enseñanza-aprendizaxe guiados de forma presencial y/o apoyados con tecnoloxías de la información y las comunicacións, que se basan en la organización de la clase en pequenos grupos en los que el alumnado traballa conjuntamente en la resolución de tarefas asignadas por el profesorado para optimizar su propio aprendizaxe y el de los otros membros del grupo.
Análisis de fontes documentais	Técnica metodolóxica que supone la utilización de documentos audiovisuales y/o bibliográficos (fragmentos de reportaxes documentais o películas, noticias de actualidade, paneles gráficos, fotografías, biografías, artigos, textos legislativos, etc.) relevantes para la temática de la materia con actividades específicamente diseñadas para el análisis de los mismos. Se puede emplear como introducción xeral a un tema, como instrumento de aplicación del estudio de casos, para la explicación de procesos que no se pueden observar directamente, para la presentación de situacións complexas o como síntesis de contidos de carácter teórico o práctico.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Portafolio do alumno	Deberán realizarse dos tutorías personalizadas a lo largo del cuatrimestre con el objetivo de revisar el desenvolvemento del portafolio del/de la alumno/a.

Evaluación		
Metodoloxías	Descrición	Calificación
Portafolio do alumno	Es una carpeta o archivador ordenado por seccións, debidamente identificadas o etiquetadas, que contiene los registros o materiais produto de las actividades de aprendizaxe realizadas por el alumno en un período de tempo, con los comentarios y calificacións asignadas por el profesor, lo que permite visualizar el progreso del alumno. El portafolio o carpeta incluye todo lo que hace el alumno, como: apuntes o notas de clases, traballos de investigación, guías de traballo y su desenvolvemento, comentarios de notas, resúmenes, probas escritas, autoevaluacións, tarefas desenvolvidas, comentarios de progreso del alumno realizado por el profesor, etc.	100



## Observaciones evaluación

El portafolio del alumnado deberá constar de:

Reflexión personal acerca de los contenidos desarrollados: qué he aprendido, que sé hacer ahora,...Reflexión personal acerca de las competencias adquiridas con respecto a las indicadas en la Guía Docente (de la materia). Valoración personal con respecto a la práctica profesional: aplicaciones prácticas de los contenidos al ámbito socioeducativo, qué he aprendido para mi futuro profesional,...Apreciaciones personales sobre las tutorías realizadas. Análisis de las prácticas realizadas. Deberá incorporar en este apartado los resultados siguientes:- Elaborar una propuesta reflexiva y comparativa de los modelos de gestión- Identificar los criterios del Modelo EFQM y aplicar la matriz REDER para su evaluación.- Elaborar una carta de servicios. Valoración de la temporalización de la materia. Otros aspectos: materiales elaborados a mayores por el alumnado con el fin de completar los contenidos, referencias bibliográficas o webs consultadas,...El plazo máximo de entrega será a los 15 días de finalizar las clases.&nbsp;La UDC regula la matrícula de estudiantes a tiempo parcial, criterios que también serán tenidos en cuenta por el profesorado.&nbsp;

El alumno que tenga un 20% de faltas de asistencia se considerará no asistente y deberá presentar las siguientes prácticas obligatoriamente (que deberán ser evaluadas como aptas) y realizar una prueba escrita de la totalidad de los contenidos fijados en la guía docente de la materia.

- Elaborar una propuesta reflexiva y comparativa de los modelos de gestión- Identificar los criterios del Modelo EFQM y aplicar la matriz REDER para su evaluación.- Elaborar una carta de servicios.

## Fuentes de información

<b>Básica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Instituto Nacional de Administración Pública (España), ed. (1995). Cartas de servicios públicos. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública</li><li>- González Soto, A.P. (2011). Evaluación para la mejora de los centros docentes : construcción del conocimiento. Las Rozas : Wolters Kluwer Educación</li><li>- González Ramírez, T. (2000). Evaluación y gestión de la calidad educativa : un enfoque metodológico. Archidona (Málaga): Aljibe</li><li>- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). Gestión de la calidad : conceptos, enfoques, modelos y sistemas . Madrid : Pearson Prentice Hall</li><li>- Cuatrecasas, LL. (2010). Gestión integral de la calidad : implantación, control y certificación. Barcelona : Profit</li><li>- Guías (Boletín Oficial del Estado) (2013). Guía de interpretación del modelo EFQM de excelencia 2013 para las Administraciones Públicas. Madrid : Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas</li><li>- Abadía Tirado, J. y Pola Maseda, A. (2009). Guía para la implantación de un sistema de gestión de la calidad UNE-EN ISO 9001 en la Administración Pública Local. Madrid : AENOR</li><li>- Guías (Boletín Oficial del Estado) (2013). Interpretación del modelo EFQM de excelencia para las Administraciones Públicas 2013 : caso práctico. Madrid : Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas</li><li>- Jabaloyes Vivas, J., Carot Sierra, J.M. y Carrión García, A. (2010). Introducción a la gestión de la calidad. Universidad Politécnica de Valencia. Departamento de Estadística e Investigación Operativa Aplicadas</li><li>- Murgatroyd, S. y Morgan, C. (2002). La gestión de la calidad total en el centro docente. Madrid : Centro de Estudios Ramón Areces</li><li>- Madrid : Club Excelencia en Gestión (2012). Modelo EFQM de excelencia 2013. Fundación Europea para la Gestión de Calidad.</li><li>- Asociación Internacional de Educadores Sociales. Congreso Mundial (15º. 2001. Barcelona.) (2002). Ética y calidad en la acción socioeducativa . Barcelona : Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya, 2002</li><li>- Adell Ruiz de León, E. y García García, M.S. (2010). Gestión de calidad en la educación dentro de las Administraciones Públicas. Melilla: GEEPP</li><li>- Mills, D. (2003). Manual de auditoría de la calidad. Barcelona : Gestión</li></ul>
---------------	--



<b>Complementaría</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Estruch Tobella, J. (2002). Dirección profesional y calidad educativa. Barcelona : Cisspraxis</li><li>- Centro de Investigación y Documentación Educativa (2000). Evaluación del papel de la dirección en la elaboración y desarrollo de los proyectos curriculares de centros. [Madrid] : Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Secretaría General de Educación y Formación P</li><li>- Senlle, A. (2007). Gestion estratégica de RR.HH. para la calidad y la excelencia. Madrid: AENOR</li></ul>
-----------------------	--

## Recomendaciones

**Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente**

**Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente**

**Asignaturas que continúan el temario**

**Otros comentarios**

(\*) La Guía Docente es el documento donde se visualiza la propuesta académica de la UDC. Este documento es público y no se puede modificar, salvo cosas excepcionales bajo la revisión del órgano competente de acuerdo a la normativa vigente que establece el proceso de elaboración de guías