



| Guía Docente          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                           |           |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|-----------|
| Datos Identificativos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                           | 2015/16   |
| Asignatura (*)        | Modelos de xestión de calidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    | Código                    | 652512204 |
| Titulación            | Mestrado Universitario en Dirección, Xestión e Innovación de Institucións Escolares e Socioeducativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                    |                           |           |
| Descriptor            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                           |           |
| Ciclo                 | Período                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Curso              | Tipo                      | Créditos  |
| Mestrado Oficial      | 1º cuatrimestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Primeiro           | Obrigatoria               | 4.5       |
| Idioma                | CastelánGalego                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    |                           |           |
| Modalidade docente    | Presencial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                           |           |
| Prerrequisitos        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                           |           |
| Departamento          | Filosofía e Métodos de Investigación en Educación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |                           |           |
| Coordinación          | Muñoz Cantero, Jesus Miguel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Correo electrónico | jesus.miguel.munoz@udc.es |           |
| Profesorado           | Espiñeira Bellon, Eva Maria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Correo electrónico | eva.espineira@udc.es      |           |
|                       | Muñoz Cantero, Jesus Miguel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    | jesus.miguel.munoz@udc.es |           |
| Web                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                           |           |
| Descrición xeral      | <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 do título |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código                 | Competencias do título                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| A3                     | Elaborar plans estratéxicos a nivel directivo e operativo para asegurar o incremento da calidade nas organizacións ou institucións educativas.                                                                                                                                               |
| A4                     | Identificar os principios, modelos de excelencia e normas de xestión da calidade, aplicar os seus procedementos e redactar cartas de servizos.                                                                                                                                               |
| A7                     | Ser capaz de establecer estratexias de liderado e empoderamento dos distintos axentes sociais que favorezan un clima institucional óptimo.                                                                                                                                                   |
| A9                     | Capacidade para desenvolver procedementos e metodoloxías que potencien a interdependencia e unha comunicación fluída entre diferentes axentes educativos e culturais tanto a nivel interno como co social máis amplo.                                                                        |
| A12                    | Ser capaz de detectar necesidades de formación continua e da súa institucionalización como requisito asociado á mellora educativa.                                                                                                                                                           |
| A14                    | Adquirir destrezas para o diagnóstico de perfís competenciais idóneos dos equipos directivos, ofrecendo respostas axustadas a esa realidade.                                                                                                                                                 |
| B7                     | Capacidade para elaborar e defender un discurso ante diferentes audiencias                                                                                                                                                                                                                   |
| B10                    | Traballo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B11                    | Capacidade de organización e planificación                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B12                    | Posuír e comprender coñecementos que acheguen unha base ou oportunidade de ser orixinais no desenvolvemento e/ou aplicación de ideas, a miúdo nun contexto de investigación.                                                                                                                 |
| B13                    | Que os estudantes saiban aplicar os coñecementos adquiridos e a súa capacidade de resolución de problemas en contornos novos ou pouco coñecidos dentro de contextos máis amplos (ou multidisciplinares) relacionados coa súa área de estudo.                                                 |
| B14                    | Que os estudantes sexan capaces de integrar coñecementos e enfrontarse á complexidade de formular xuízos a partir dunha información que, sendo incompleta ou limitada, inclúa reflexións sobre as responsabilidades sociais e éticas vinculadas á aplicación dos seus coñecementos e xuízos. |



|     |                                                                                                                                                                                                                |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B15 | Que os estudantes saiban comunicar as súas conclusións e os coñecementos e razóns últimas que as sustentan a públicos especializados e non especializados dun modo claro e sen ambigüidades.                   |
| B16 | Que os estudantes posúan as habilidades de aprendizaxe que lles permitan continuar estudando dun modo que haberá de ser en gran medida autodirixido ou autónomo.                                               |
| B17 | Comunicar as conclusións -e os coñecementos e razóns últimas que as sustentan- a públicos especializados e non especializados dun modo claro e sen ambigüidades                                                |
| B18 | Aplicar os coñecementos adquiridos e a capacidade de resolución de problemas en contornos novos ou pouco coñecidos dentro de contextos máis amplos (ou multidisciplinares) relacionados coa súa área de estudo |
| C5  | Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras.                                                                                                       |
| C8  | Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade.                                                                  |

| Resultados da aprendizaxe                                                               |      |                        |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|-----|
| Resultados de aprendizaxe                                                               |      | Competencias do título |     |
| Elaborar unha proposta reflexiva e comparativa dos modelos de xestión.                  | AP3  | BM7                    | CM5 |
|                                                                                         | AP4  | BM10                   | CM8 |
|                                                                                         | AP7  | BM11                   |     |
|                                                                                         | AP9  | BM12                   |     |
|                                                                                         | AP12 | BM13                   |     |
|                                                                                         | AP14 | BM14                   |     |
|                                                                                         |      | BM15                   |     |
|                                                                                         |      | BM16                   |     |
|                                                                                         |      | BM17                   |     |
|                                                                                         |      | BM18                   |     |
| Identificar os criterios do Modelo EFQM e aplicar a matriz REDER para a súa avaliación. | AP4  | BM10                   |     |
|                                                                                         | AP14 | BM11                   |     |
|                                                                                         |      | BM13                   |     |
|                                                                                         |      | BM16                   |     |
|                                                                                         |      | BM18                   |     |
| Elaborar unha carta de servizos.                                                        | AP4  | BM10                   |     |
|                                                                                         |      | BM11                   |     |
|                                                                                         |      | BM13                   |     |
|                                                                                         |      | BM16                   |     |
|                                                                                         |      | BM18                   |     |

| Contidos                                                                        |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Temas                                                                           | Subtemas                                                                            |
| - Evolución da calidade ata a actualidade                                       | Antecedentes<br>Principios da xestión da calidade<br>Ámbito lexislativo da calidade |
| - Formas de abordar a calidade nas entidades públicas e secuencias de actuación | A calidade nas entidades públicas<br>Liñas xerais de actuación: fases               |
| - As normas ISO                                                                 | Desenvolvemento da norma ISO 9001<br>Implantación do sistema de calidade            |
| - Os modelos de autoavaliación                                                  | EFQM<br>Cartas de Servizos                                                          |

| Planificación |
|---------------|
|---------------|



| Metodoloxías / probas         | Competencias                     | Horas presenciais | Horas non presenciais / traballo autónomo | Horas totais |
|-------------------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|--------------|
| Sesión maxistral              | A4 A12 A14 B12 B13 B14 C5 C8     | 20                | 0                                         | 20           |
| Portafolios do alumno         | A4 B7 B10 B11 B15 B16 B17 B18    | 0                 | 50                                        | 50           |
| Aprendizaxe colaborativa      | A3 A7 A9 B13 B14 B15 B16 B17 B18 | 0                 | 6.5                                       | 6.5          |
| Análise de fontes documentais | A3 A4 A7 A14 B10 B12 B14 B16 C8  | 9.5               | 24.5                                      | 34           |
| 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 co uso de medios audiovisuais e a introdución de algunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe.<br>A clase maxistral é tamén coñecida como ?conferencia?, ?método expositivo? ou ?lección maxistral?. Esta última modalidade sóese reservar a un tipo especial de lección impartida por un profesor en ocasións especiais, cun contido que supón unha elaboración orixinal e baseada no uso case exclusivo da palabra como vía de transmisión da información á audiencia.                                                                                      |
| Portafolios do alumno         | É unha carpeta ou archivador ordenado por seccións, debidamente identificadas ou etiquetadas, que contén os rexistros ou materiais produto das actividades de aprendizaxe realizadas polo alumno nun período de tempo, cos comentarios e cualificacións asignadas polo profesor, o que lle permite visualizar o progreso do alumno. O portafolios ou carpeta inclúe todo o que fai o alumno, como: apuntes ou notas de clases, traballos de investigación, guías de traballo e o seu desenvolvemento, comentarios de notas, resúmenes, probas escritas, autoavaliacións, tarefas desenvolvidas, comentarios de progreso do alumno realizado polo profesor, etc. |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Análise de fontes documentais | Técnica metodolóxica que supón a utilización de documentos audiovisuais e/ou bibliográficos (fragmentos de reportaxes documentais ou películas, noticias de actualidade, paneis gráficos, fotografías, biografías, artigos, textos lexislativos, etc.) relevantes para a temática da materia con actividades especificamente deseñadas para a análise dos mesmos. Pódese empregar como introdución xeral a un tema, como instrumento de aplicación do estudo de casos, para a explicación de procesos que non se poden observar directamente, para a presentación de situacións complexas ou como síntese de contidos de carácter teórico ou práctico.          |

| Atención personalizada |                                                                                                                                                 |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metodoloxías           | Descrición                                                                                                                                      |
| Portafolios do alumno  | Deberán realizarse dúas tutorías personalizadas ao longo do cuadrimestre co obxectivo de revisar o desenvolvemento do portafolio do/a alumno/a. |

| Avaliación   |              |            |               |
|--------------|--------------|------------|---------------|
| Metodoloxías | Competencias | Descrición | Cualificación |



|                       |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
|-----------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Portafolios do alumno | A4 B7 B10 B11 B15<br>B16 B17 B18 | É unha carpeta ou archivador ordenado por seccións, debidamente identificadas ou etiquetadas, que contén os rexistros ou materiais produto das actividades de aprendizaxe realizadas polo alumno nun período de tempo, cos comentarios e cualificacións asignadas polo profesor, o que lle permite visualizar o progreso do alumno. O portafolios ou carpeta inclúe todo o que fai o alumno, como: apuntes ou notas de clases, traballos de investigación, guías de traballo e o seu desenvolvemento, comentarios de notas, resumes, probas escritas, autoavaliacións, tarefas desenvolvidas, comentarios de progreso do alumno realizado polo profesor, etc. | 100 |
|-----------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

## Observacións avaliación

O portafolio do alumnado deberá constar de:

Reflexión persoal acerca dos contidos desenvolvidos: qué aprendín, que sei facer agora,... Reflexión persoal acerca das competencias adquiridas con respecto ás indicadas na Guía Docente (da materia). Valoración persoal con respecto á práctica profesional:

aplicacións prácticas dos contidos ao ámbito socioeducativo, qué aprendín para o meu futuro profesional,... Apreciacións persoais sobre as titorías realizadas. Análise das prácticas realizadas. Deberá incorporar neste apartado os resultados seguintes:- Elaborar unha proposta reflexiva e comparativa dos modelos de xestión.- Identificar os criterios do Modelo EFQM e

aplicar a matriz REDER para a súa avaliación.- Elaborar unha carta de servizos. Valoración da temporalización da materia. Outros aspectos: materiais elaborados a maiores polo alumnado co

fin de completar os contidos, referencias bibliográficas ou webs consultadas,... O prazo máximo de entrega será aos 15 días de finalizar as clases. A UDC regula a matrícula de estudantes a tempo parcial, criterios que tamén serán tidos en conta polo profesorado.

O

alumnado que teña un 20% de faltas de asistencia considerárase non asistente e deberá presentar as seguintes prácticas obrigatoriamente (que deberán ser avaliadas como aptas) e realizar unha proba escrita da totalidade dos contidos fixados na guía docente da materia.

Elaborar unha proposta reflexiva e comparativa dos modelos de xestión. Identificar os criterios do Modelo EFQM e aplicar a matriz REDER para a súa avaliación. Elaborar unha carta de servizos.

## Fontes de información



|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bibliografía básica</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <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>- 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>- 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>- 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>- González Ramírez, T. (2000). Evaluación y gestión de la calidad educativa : un enfoque metodológico. Archidona (Málaga): Aljibe</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>- 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>- 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>- Instituto Nacional de Administración Pública (España), ed. (1995). Cartas de servicios públicos. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública</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>- Madrid : Club Excelencia en Gestión (2012). Modelo EFQM de excelencia 2013. Fundación Europea para la Gestión de Calidad.</li> <li>- Mills, D. (2003). Manual de auditoría de la calidad. Barcelona : Gestión</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>UNE-EN ISO 9001:2008- UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de xestión da calidade. Requisitos. (ISO 9001:2008)- UNE-EN ISO 9001:2008/AC:2009. Sistemas de xestión da calidade. Requisitos. (ISO 9001:2008/Cor 1:2009)</li> <li>CARTAS DE SERVICIOS- REAL DECRETO 1259/1999, de 16 de xullo, polo que se regulan as cartas de servizos e os premios á calidade na Administración Xeral do Estado.- REAL DECRETO 951/2005, de 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración Xeral do Estado.-</li> <li><a href="http://cpapx.xunta.es/avaliacion-indice-cartas-de-servizos-">http://cpapx.xunta.es/avaliacion-indice-cartas-de-servizos-</a> DECRETO 117/2008, de 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia.-</li> <li>ORDEN, de 11 de xullo de 2008, polo que se aproba unha guía descritiva de elaboración de cartas de servizos na Xunta de Galicia e o Manual de identidade gráfica do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia.</li> </ul> |
| <b>Bibliografía complementaria</b> | <ul style="list-style-type: none"> <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>- Estruch Tobella, J. (2002). Dirección profesional y calidad educativa. Barcelona : Cisspraxis</li> <li>- Senlle, A. (2007). Gestion estratégica de RR.HH. para la calidad y la excelencia. Madrid: AENOR</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Recomendacións

**Materias que se recomenda ter cursado previamente**

**Materias que se recomenda 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