UNIVERSIDADE DA CORUÑA

Guia docente					
Datos Identificativos					2016/17
Asignatura (*)	Modelos de gestión de calidad		Código		652512204
Titulación	Mestrado Universitario en Dirección, Xestión e Innovación de Institucións Escolares e Socioeducativa				
Descriptores					
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos	
Máster Oficial	1º cuatrimestre	Primero	Obligatoria	4.5	
Idioma	CastellanoGallego				
Modalidad docente	Presencial				
Prerrequisitos					
Departamento	Filosofía e Métodos de Investigación en Educación				
Coordinador/a	Muñoz Cantero, Jesus Miguel	Correo electrónico	jesus.miguel.munoz@udc.es		
Profesorado	Espiñeira Bellon, Eva Maria Muñoz Cantero, Jesus Miguel	Correo electrónico	eva.espineira@udc.es jesus.miguel.munoz@udc.es		
Web	www.educacion.udc.es/index.php?pagina=asignatura&codigo=652512204&grupo=				
Descripción general	Los objetivos básicos de cualquier evaluación escolar o socioeducativa son además de el de potenciar procesos que permitan introducir las mejoras necesarias, el de estimular la xestión de la calidade de los servicios escolares y socioeducativos, promoviendo una cultura de calidad. Esto último requiere cambios en la forma de entender la gestión, de tal forma que es necesario un modelo organizativo en el que colaboren un equipo de dirección junto con un equipo de apoyo de carácter profesional, técnico y administrativo que lo permita. Nos centraremos en esta materia en los principios y modelos de gestión que permiten pasar de la calidad a la calidad total y a la excelencia.				

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

Metodologías / pruebas	Competencias / Resultados	Horas lectivas (presenciales y virtuales)	Horas trabajo autónomo	Horas totales
Sesión magistral	A4 A12 A14 B12 B13 B14 C5 C8	20	0	20
Portafolio del alumno	A4 B7 B10 B11 B15 B16 B17 B18	0	50	50
Aprendizaje colaborativo	A3 A7 A9 B13 B14 B15 B16 B17 B18	0	6.5	6.5
Análisis de fuentes documentales	A3 A4 A7 A14 B10 B12 B14 B16 C8	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				

Metodologías	
Metodologías	**Descripción**
Sesión magistral	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. La clase magistral es también conocida como ?conferencia?, ?método expositivo? o ?lección magistral?. Esta última modalidad se suele reservar a un tipo especial de lección impartida por un profesor en ocasiones especiales, con un contenido 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 del alumno	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 en un período de tiempo, con los comentarios y calificaciones asignadas por el profesor, lo que permite visualizar el progreso del alumno. El portafolio o carpeta incluirá todo lo realizado por el alumnado mediante la metodología de aprendizaje colaborativo.
Aprendizaje colaborativo	Conjunto de procedimientos de enseñanza-aprendizaje guiados de forma presencial y/o apoyados con tecnologías de la información y las comunicaciones, que se basan en la organización de la clase en pequeños grupos en los que el alumnado trabaja conjuntamente en la resolución de tareas asignadas por el profesorado para optimizar su propio aprendizaje y el de los otros miembros del grupo.
Análisis de fuentes documentales	Técnica metodológica que supone la utilización de documentos audiovisuales y/o bibliográficos (fragmentos de reportajes documentales o películas, noticias de actualidad, paneles gráficos, fotografías, biografías, artículos, 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 general 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 situaciones complejas o como síntesis de contenidos de carácter teórico o práctico.

Atención personalizada	
Metodologías	**Descripción**
Portafolio del alumno	Deberán realizarse dos tutorías personalizadas a lo largo del cuatrimestre con el objetivo de revisar el desarrollo del portafolio del/de la alumno/a.

Evaluación			
Metodologías	**Competencias / Resultados**	**Descripción**	**Calificación**

Portafolio del alumno	A4 B7 B10 B11 B15 B16 B17 B18	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 en un período de tiempo, con los comentarios y calificaciones asignadas por el profesor, lo que permite visualizar el progreso del alumno. El portafolio o carpeta incluirá todo lo realizado por el alumnado mediante la metodología de aprendizaje colaborativo.	100

Observaciones evaluación

ALUMNADO ASISTENTE: se considerará alumnado asistente a aquel que presente, como máximo un 20% de faltas de asistencia durante el curso; por eso, el profesorado podrá solicitarle al alumnado que firme una hoja tanto a la entrada como a la salida. Hasta un 20% de las clases podrán desarrollarse mediante charlas, conferencias, asistencia a seminarios que no tienen por que coincidir con el horario habitual de las clases, pero que será necesaria la asistencia para alumnado considerado como presencial. El alumnado podrá justificar sus faltas de asistencia.

Cada una de las prácticas deberá constar de:
* Instrucciones de la práctica.
* Desarrollo de la práctica.
* Reflexión personal sobre las metodologías docentes empleadas en la realización de la práctica (el profesorado publicará en moodle una lista de las principales metodologías docentes que se pueden emplear así como la explicación de cada una de ellas): cuáles he empleado y por qué.
* Reflexión personal sobre los contenidos desarrollados: qué aprendí mediante la realización de esta práctica, qué sé hacer ahora,...
* Reflexión personal sobre las competencias adquiridas con la realización de la práctica con respecto a las indicadas en la Guía Docente (de la materia): cuáles he adquirido, cuáles no y por qué.
* Valoración personal con respecto a la práctica profesional: aplicaciones prácticas de los contenidos de la práctica desarrollada al mundo de la dirección de centros escolares y socioeducativos, qué aprendí con esta práctica para mi futuro profesional,...
* Apreciaciones personales sobre las tutorías realizadas: en concreto (indicar si se acudió a alguna tutoría, momento y lugar de dicha tutoría para el desarrollo de cada práctica, desarrollo del proceso de tutoría y decisiones personales tomadas con respecto a la orientación facilitada por parte del profesorado) y en general (adecuación del horario de tutorías, trato recibido, valoración general).
* Valoración de la temporalización del desarrollo de la práctica.
* Otros aspectos: materiales elaborados a mayores por el alumnado con el fin de completar los contenidos, referencias bibliográficas o webs consultadas,...

El ejemplar de la realización de las prácticas se entregará impreso y encuadernado, sin tapas de plástico y en papel reciclado (a ser posible), con el objetivo de trabajar la competencia "Capacidad para actuar de manera sostenible en la defensa del medio ambiente" y de acuerdo con lo recogido en el Plan de Acción del Programa Green Campus UDC".

El plazo máximo de entrega será la semana siguiente de finalizar las clases.

ALUMNADO NO ASISTENTE: el alumnado que no forme parte de ningún grupo, no realice las prácticas correspondientes (trabajo colaborativo) o no asista regularmente a las clases, se considerará alumnado no asistente. El alumnado que tenga un 20% de faltas de asistencia se considerará no asistente y deberá presentar las tres prácticas obligatoriamente de manera individual(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.

NOTA: La UDC regula la matrícula de estudiantes a tiempo parcial, criterios que también serán tenidos en cuenta por el profesorado, por lo que será necesario que el alumnado con este tipo de régimen de dedicación, lo informe al profesorado y concierten la manera en la que se desarrollará el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Fuentes de información

Básica	- 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 - Adell Ruiz de León, E. y García García, M.S. (2010). Gestión de calidad en la educación dentro de las Administraciones Públicas. Melilla: GEEPP - Asociación Internacional de Educadores Sociales. Congreso Mundial (15º. 2001. Barcelona.) (2002). Ética y calidad en la acción socioeducativa . Barcelona : Col?egi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya, 2002 - Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). Gestión de la calidad : conceptos, enfoques, modelos y sistemas . Madrid : Pearson Prentice Hall - Cuatrecasas, LL. (2010). Gestión integral de la calidad : implantación, control y certificación. Barcelona : Profit - González Ramírez, T. (2000). Evaluación y gestión de la calidad educativa : un enfoque metodológico. Archidona (Málaga): Aljibe - González Soto, A.P. (2011). Evaluación para la mejora de los centros docentes : construcción del conocimiento. Las Rozas : Wolters Kluwer Educación - 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 - 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 - Instituto Nacional de Administración Pública (España), ed. (1995). Cartas de servicios públicos. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública - 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 - Madrid : Club Excelencia en Gestión (2012). Modelo EFQM de excelencia 2013. Fundación Europea para la Gestión de Calidad. - Mills, D. (2003). Manual de auditoría de la calidad. Barcelona : Gestión - Murgatroyd, S. y Morgan, C. (2002). La gestión de la calidad total en el centro docente. Madrid : Centro de Estudios Ramón Areces ISO 9001: - UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. CARTAS DE SERVICIOS_ - REAL DECRETO 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado. - REAL DECRETO 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. - DECRETO 117/2008, de 22 de mayo, por el que se regulan las cartas de servicios de la Xunta de Galicia y el Observatorio de la Calidad y de la Administración Electrónica de Galicia. - ORDEN, de 11 de julio de 2008, por la que se aprueba una guía descriptiva de elaboración de cartas de servicios en la Xunta de Galicia y el Manual de identidad gráfica del Programa de cartas de servicios de la Xunta de Galicia.
Complementária	- 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 - Estruch Tobella, J. (2002). Dirección profesional y calidad educativa. Barcelona : Cisspraxis - Senlle, A. (2007). Gestion estratégica de RR.HH. para la calidad y la excelencia. Madrid: AENOR

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