UNIVERSIDADE DA CORUÑA

Teaching Guide			
Identifying Data			**2017/18**
Subject (*)	Quality management models	**Code**	652512204
Study programme	Mestrado Universitario en Dirección, Xestión e Innovación de Institucións Escolares e Socioeducativa		

Descriptors				
Cycle	**Period**	**Year**	**Type**	**Credits**
Official Master's Degree	1st four-month period	First	Obligatoria	4.5

Language	Spanish		
Teaching method	Face-to-face		
Prerequisites			
Department	Didácticas Específicas e Métodos de Investigación e Diagnóstico en Educación		
Coordinador	Ríos de Deus, María Paula	**E-mail**	paula.rios.dedeus@udc.es
Lecturers	Ríos de Deus, María Paula	**E-mail**	paula.rios.dedeus@udc.es
Web	www.educacion.udc.es/index.php?pagina=asignatura&codigo=652512204&grupo=		
General description	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. 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. Centraremos nesta materia nos principios e modelos de xestión que permiten pasar da calidade á calidade total e á excelencia.		

Study programme competences / results	
Code	**Study programme competences / results**
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 más 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 más 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.

Learning outcomes			
Learning outcomes	Study programme competences / results		
Elaborar unha proposta reflexiva e comparativa dos modelos de xestión (EFQM - ISO 9001).	AJ3 AJ4 AJ7 AJ9 AJ12 AJ14	BC7 BC10 BC11 BC12 BC13 BC14 BC15 BC16 BC17 BC18	CC5 CC8
Identificar os criterios do Modelo EFQM e aplicar a matriz REDER para a súa avaliación.	AJ4 AJ14	BC10 BC11 BC13 BC16 BC18	
Elaborar unha carta de servizos.	AJ4	BC10 BC11 BC13 BC16 BC18	

Contents	
Topic	Sub-topic
- Evolución da calidade ata a actualidade	Antecedentes Principios da xestión da calidade Ámbito lexislativo da calidade
- Formas de abordar a calidade nas entidades públicas e secuencias de actuación	A calidade nas entidades públicas Liñas xerais de actuación: fases
- As normas ISO	Desenvolvemento da norma ISO 9001 Implantación do sistema de calidade
- Os modelos de autoavaliación	EFQM Cartas de Servizos

Planning

Methodologies / tests	Competencies / Results	Teaching hours (in-person & virtual)	Student?s personal work hours	Total hours
Guest lecture / keynote speech	A4 A12 A14 B12 B13 B14 C5 C8	20	0	20
Student portfolio	A4 B7 B10 B11 B15 B16 B17 B18	0	50	50
Collaborative learning	A3 A7 A9 B13 B14 B15 B16 B17 B18	0	6.5	6.5
Document analysis	A3 A4 A7 A14 B10 B12 B14 B16 C8	9.5	24.5	34
Personalized attention		2	0	2
(*)The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.				

Methodologies	
Methodologies	**Description**
Guest lecture / keynote speech	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. 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.
Student portfolio	É unha carpeta ou arquivador 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 incluirá o realizado polo alumnado mediante a metodoloxía de aprendizaxe colaborativa.
Collaborative learning	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.
Document analysis	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.

Personalized attention	
Methodologies	**Description**
Student portfolio	Deberán realizarse dúas titorías personalizadas ao longo do cuadrimestre co obxectivo de revisar o desenvolvemento do portafolio do/a alumno/a.

Assessment			
Methodologies	**Competencies / Results**	**Description**	**Qualification**

Student portfolio	A4 B7 B10 B11 B15 B16 B17 B18	É unha carpeta ou arquivador 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 incluirá todo o realizado polo alumnado mediante a metodoloxía de aprendizaxe colaborativa.	100

Assessment comments

ALUMNADO ASISTENTE: considerarase alumnado asistente a aquel que presente, como máximo un 20% de faltas de asistencia durante o curso; por iso, o profesorado poderá solicitarlle ao alumnado que asine unha folla tanto á entrada como á saída. Ata un 20% das clases poderán desenvolverse mediante charlas, conferencias, asistencia a seminarios que non teñen por que coincidir co horario habitual das clases, pero que será necesaria a asistencia para alumnado considerado como presencial. O alumnado poderá xustificar as súas faltas de asistencia.

Cada unha das prácticas deberá constar de:
* Instrucións da práctica.
* Desenvolvemento da práctica.
* Reflexión persoal sobre as metodoloxías docentes empregadas na realización da práctica. (O profesorado publicará en moodle unha listaxe das principais metodoloxías docentes que se poden empregar así como a explicación de cada unha delas): cáles empreguei e por qué.
* Reflexión persoal sobre os contidos desenvolvidos: qué aprendín mediante a realización desta práctica, qué sei facer agora,...
* Reflexión persoal sobre as competencias adquiridas coa realización da práctica con respecto ás indicadas na Guía Docente (da materia): cáles adquirín, cáles non e por qué.
* Valoración persoal con respecto á práctica profesional: aplicacións prácticas dos contidos da práctica desenvolvida ao mundo da dirección de centros escolares e socioeducativos, qué aprendín con esta práctica para o meu futuro profesional,...
* Apreciacións persoais sobre as titorías realizadas: en concreto (indicar se se acudiu a algunha titoría, momento e lugar da dita titoría para o desenvolvemento de cada práctica, desenvolvemento do proceso de titoría e decisións persoais tomadas con respecto á orientación facilitada por parte do profesorado) e en xeral (adecuación do horario de titorías, trato recibido, valoración xeral).
* Valoración da temporalización do desenvolvemento da práctica.
* Outros aspectos: materiais elaborados a maiores polo alumnado co fin de completar os contidos, referencias bibliográficas ou webs consultadas,...

Recoméndanse os envíos dos traballos telemáticamente e de non ser
posible, no útilizar plásticos, elixir a impresión a doble cara,
empregar papel reciclado e evitar imprimir borradores. Débese facer un uso sostible dos recursos e a prevención de impactos negativos sobre o medio natural. Débese
ter en conta a importancia dos principios éticos relacionados cos
valores da sosenibiliade nos comportamentos persoais e profesionais.

O prazo máximo de entrega será a semana seguinte de finalizar as clases.

ALUMNADO NON ASISTENTE: O alumnado que non forme parte de ningún grupo, non realice as prácticas correspondentes (traballo colaborativo) ou non asista regularmente ás clases, considerase alumnado non asistente. O alumnado que teña un 20% de faltas de asistencia considerarase non asistente e deberá presentar as tres prácticas obrigatoriamente(que deberán ser avaliadas como aptas) e realizar unha proba escrita da totalidade dos contidos fixados na guía docente da materia.

NOTA: A UDC regula a matrícula de estudantes a tempo parcial, criterios que tamén serán tidos en conta polo profesorado, polo que será necesario que o alumnado con este tipo de réxime de dedicación, o informe ao profesorado e concerten a maneira na que se desenvolverá o proceso de ensino-aprendizaxe.

Sources of information	
Basic	- 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 9000: - UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de xestión da calidade. Requisitos. CARTAS DE SERVIZOS: - 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. - 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. - ORDE, 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.
Complementary	- 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

Recommendations
Subjects that it is recommended to have taken before
Subjects that are recommended to be taken simultaneously
Subjects that continue the syllabus

Other comments

(*)The teaching guide is the document in which the URV publishes the information about all its courses. It is a public document and cannot be modified. Only in exceptional cases can it be revised by the competent agent or duly revised so that it is in line with current legislation.