



Guía docente				
Datos Identificativos				2019/20
Asignatura (*)	Modelos de gestión de calidad	Código	652512204	
Titulación	Mestrado Universitario en Dirección, Xestión e Innovación de Institucións Escolares e Socioeducativa			
Descriptorios				
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos
Máster Oficial	1º cuatrimestre	Primero	Obligatoria	4.5
Idioma	Castellano			
Modalidad docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Didácticas Específicas e Métodos de Investigación e Diagnóstico en Educación			
Coordinador/a	Ríos de Deus, María Paula	Correo electrónico	paula.rios.dedeus@udc.es	
Profesorado	Ríos de Deus, María Paula	Correo electrónico	paula.rios.dedeus@udc.es	
Web	www.educacion.udc.es/index.php?pagina=asignatura&codigo=652512204&grupo=			
Descripción general	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>			

Competencias del título	
Código	Competencias 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 del título		
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

<b>Planificación</b>
----------------------



Metodoloxías / probas	Competencias	Horas presenciais	Horas no presenciais / traballo autónomo	Horas totais
Sesión magistral	A4 A12 A14 B12 B13 B14 C5 C8	2	0	2
Portafolio do alumno	A4 B7 B10 B11 B15 B16 B17 B18	0	50	50
Aprendizaxe colaborativo	A3 A7 A9 B13 B14 B15 B16 B17 B18	20	10	30
Análisis de fontes documentais	A3 A4 A7 A14 B10 B12 B14 B16 C8	9.5	19	28.5
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 conocimientos y facilitar el aprendizaje. 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 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 do alumno	Es una carpeta o archivador ordenado por secciones, debidamente identificadas o etiquetadas, que contiene los registros o materiais produto 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 fontes documentais	Técnica metodológica que supone la utilización de documentos audiovisuales y/o bibliográficos (fragmentos de reportajes documentais 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	
Metodoloxías	Descrición
Portafolio do 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			
Metodoloxías	Competencias	Descrición	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,... Se recomiendan los envíos de los trabajos telemáticamente y si no es posible, no utilizar plásticos, elegir la impresión a doble cara, emplear papel reciclado y evitar imprimir borradores. Se debe hacer un uso sostenible de los recursos y la prevención de impactos negativos sobre el medio natural. Se debe tener en cuenta la importancia de los principios éticos relacionados con los valores de la sostenibilidad en los comportamientos personales y profesionales.

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

<p><b>Básica</b></p>	<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> </ul> <p>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 una guía descriptiva 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.</p>
<p><b>Complementaría</b></p>	<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>

## 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