

## NOMBRE DE LA ASIGNATURA

### GESTION DE LA CALIDAD EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

MÓDULO	MATERIA	CURSO	SEMESTRE	CRÉDITOS	TIPO
Instrumentos de Gestión	Gestión de Calidad en las Administraciones Publicas	2º	4	6	Obligatoria
<b>PROFESOR(ES)</b>			<b>DIRECCIÓN COMPLETA DE CONTACTO PARA TUTORÍAS (Dirección postal, teléfono, correo electrónico, etc.)</b>		
<b>Virgilio González Fernández</b>			Dpto. Ciencia Política y de la Administración, Despacho 208, edificio antiguo, 2º planta <a href="mailto:Virgilio@ugr.es">Virgilio@ugr.es</a> . 660555619		
			<b>HORARIO DE TUTORÍAS</b>		
			Lunes, martes y miércoles de 17 a 19		
<b>GRADO EN EL QUE SE IMPARTE</b>			<b>OTROS GRADOS A LOS QUE SE PODRÍA OFERTAR</b>		
Grado en Gestión y Administración Pública			Sociología, Ciencias del Trabajo, Economía, etc...		
<b>PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES (si procede)</b>					
Ninguno					
<b>BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (SEGÚN MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL GRADO)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundamentos de la gestión de la calidad: Gestión de la calidad total como sistema integral de gestión. Factores claves. Prioridades generales de la gestión de la calidad total. Sistemas básicos.</li> <li>- La gestión de la calidad: Fases del proceso de mejora de medida de la calidad. El plan de Implantación. Normalización y certificación de la calidad.</li> <li>- La gestión de la calidad en las administraciones públicas: Gestión de la calidad de servicio. Modelos de gestión y excelencia: Modelo EFQM. Modelo EVAM. Modelo CAF. Los premios a la calidad y a las mejores prácticas.</li> </ul>					
<b>COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS</b>					
<p>Capacidad de análisis y síntesis.                      Capacidad para gestionar la información.                      Capacidad para la resolución de problemas.                      Capacidad de trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.                      Capacidad para apreciar la diversidad y multiculturalidad.                      Capacidad de razonamiento crítico y autocrítico.                      Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo.                      Aptitud de preocupación por la calidad.                      Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica.                      Habilidad para el diseño y gestión de proyectos.                      Conocer los métodos y problemas desde diferentes enfoques.                      Conocer el marco legal que regula la estructura de las Administraciones Públicas.                      Conocer las teorías de la gestión pública.                      Conocer los sistemas de calidad aplicados a la gestión pública.                      Conocer las fuentes de información.                      Establecer estrategias de mejora organizativa y aseguramiento de la calidad de los servicios públicos.                      Asesorar en la toma de decisiones.                      Aplicar técnicas de gestión organizativa interna.                      Técnicas de diseño y análisis organizativo, de gestión de recursos humanos, de gestión de la información y de evaluación de programas.                      Sistemas de evaluación de gestión de la calidad de los servicios públicos.</p>					

Concienciar de la importancia de los conceptos y los valores que conforman la Gestión de la Calidad Total, formándolos en el uso de los modelos y técnicas TQM de mayor aplicación a las organizaciones actuales.  
Capacitar a los alumnos para participar en el diseño e implantación de sistemas de calidad.

## **OBJETIVOS (EXPRESADOS COMO RESULTADOS ESPERABLES DE LA ENSEÑANZA)**

### Objetivo General

Conocer los conceptos básicos sobre los sistemas de gestión de calidad e identificar las herramientas y los modelos que podemos aplicar para la mejora de la competitividad de la administración.

### Objetivos Específicos

Entender los conceptos de la calidad.

Conocer el Sistema de Gestión de la Calidad.

Conocer el de Sistema de Gestión de la Calidad Total.

Asimilar el concepto de Administración Pública como prestadora de servicios.

Descubrir el estudio sobre conceptos básicos sobre la calidad de servicios.

Conocer las ideas básicas sobre el modelo Europeo de la Calidad.

Descubrir la estructura del modelo Europeo de la calidad para las administraciones Públicas.

Conocer la existencia de las herramientas de la calidad.

Identificar el alcance de las herramientas de la calidad.

Conocer las Normas ISO y su certificación.

Descubrir la importancia de la integración del modelo europeo a las administraciones públicas.

Descubrir el significado de la modernización en la Administraciones Públicas.

Conocer las herramientas más usadas en nuestras administraciones de Atención al ciudadano.

## **TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA**

### TEMARIO TEÓRICO:

TEMA 1.- La Modernización de la Administración Pública y la Nueva Gestión Pública

TEMA 2.- Introducción a la calidad

Conceptos de la calidad. Origen y desarrollo de la calidad. Desarrollo de la calidad a través de la calidad. Desarrollo de la calidad a través de los sistemas de gestión de la calidad. Desarrollo de la calidad a través de la gestión de calidad total

TEMA 3.- Calidad y receptividad

La administración pública como empresa prestadora de servicios. Importancia de la calidad en organizaciones de servicios. Definición de la calidad de servicios. Medición de la calidad de servicios

TEMA 4.- El modelo europeo de la calidad (autoevaluación)

El modelo europeo de la calidad. Estructura del modelo europeo de excelencia.

Actualización del modelo EFQM de excelencia. Adaptación del modelo europeo EFQM a la administración pública.

TEMA 5.- Herramientas para la gestión de la calidad

Herramientas para la mejora y resolución de problemas. Herramientas para la planificación. Herramientas para el control. Las normas UNE-EN ISO 9000 Normalización y certificación. Herramientas para la medición de la calidad de servicio: método SERVQUAL. Herramientas para la medición de la calidad de servicio: el modelo de la calidad objetiva.

TEMA 6.- Calidad total en la Administración Pública

El modelo europeo de gestión de calidad para la evaluación de las unidades administrativas. Informar a los ciudadanos de los resultados de la evaluación. Implantar la mejora continua. Establecer compromisos de calidad. Mejorar la regulación y simplificar los procedimientos. Establecer compromisos de calidad. Premiar a la excelencia.

TEMA 7.- La ética como principio interno

Principios de actuación de la administración pública. Administración pública en las sociedades democrática. La dimensión ética del liderazgo en la Administración Pública.

Nuevos valores

TEMA 8.- Modernización de la atención al ciudadano en la Administración pública

El derecho a la información: concepto, tipo de información administrativa. Actuaciones que responden a la modernización de la atención en las Administraciones públicas. Ventanilla única Portal de información administrativa. Elaboración y actualización de cartas o guías de servicios. Teléfonos de información administrativa. Medición de la satisfacción del ciudadano en la prestación del servicio. La implantación de un registro telemático único

### TEMARIO PRÁCTICO:

**Caso práctico 1.** - Las cartas de servicios como instrumento de mejora de la calidad en las administraciones públicas.

Concepto y contenido de la carta de servicios. Definición de misión y visión. Elaboración, seguimiento y mejora. Redacción y formato de la carta de servicios

**Caso práctico 2.** - Gestión por procesos y mejora continua.

Conceptos básicos. Elementos de la gestión por procesos. Etapas de la gestión por procesos.

**Caso práctico 3.** - El Plan de Calidad.

## BIBLIOGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL:

- ÁLVAREZ, M. (1998). El liderazgo de la calidad total. Madrid, Editorial Escuela Española.
- BAÑON, R., y CARRILLO, E., eds. (1997). La Nueva Administración Pública. Madrid: Alianza Editorial Textos.
- BARZELAY, M. (2003). La Nueva Gestión Pública. México D. F.: Fondo de Cultura Económica.
- BEARE, H. et al.(1992). ¿Cómo conseguir Centros de calidad? Nuevas técnicas de dirección. Madrid, La Muralla.
- BRUGUE, Q. y J. SUBIRATS, comps. (1996). Lecturas de Gestión Pública. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas-Boletín Oficial del Estado
- CANALES, J. M. (2002). Lecciones de Administración y de Gestión Pública. Alicante: Publicaciones de la Universidad de Alicante.
- CELA TRULOCK, J.L. (1999): Calidad. Qué es. Cómo hacerla. 2ª ed. Madrid: Gestión 2000.
- CERRILLO, A., comp. (2005). La Gobernanza Hoy: 10 Textos de Referencia. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- COTTLE, D. (1991). El servicio centrado en el cliente. Madrid, Díaz de Santos.
- CRIADO, J. I. (2004). Construyendo la e-Administración Local. Madrid: EuroGestión Pública.
- CHANE, R.Y y NIEDZWIECKI, M.E.(1999): Las herramientas para la mejora continua. Barcelona: Granica.
- FEMP: Guías para la Calidad. (Guías editadas por la FEMP y que se pueden encontrar en su pagina Web).
- GALGANO, A. (1995): Los 7 instrumentos de la calidad total. Madrid: Díaz de Santos,
- HOROVITZ, J.(1992): La calidad del servicio. A la conquista del cliente. Madrid: McGraw-Hill.
- HOLZER, M. (1999). "Administración de la productividad y de la calidad", en Shafritz, J.M. y Hyde, A.C.: Clásicos de la Administración Pública. México, Fondo de Cultura Económica.
- JURAN, J.M. y GRZYNA, F.M. (1993). Manual de control de calidad. Madrid, McGraw-Hill.
- JURAN, J.M. (1994). Mejora de la calidad en los servicios. Juran Institute. AENOR.
- LÖFFLER, E. (1996). La modernización del sector público desde una perspectiva comparativa: conceptos y métodos para evaluar y premiar la calidad en el sector público en los países de la OCDE. Madrid, INAP.
- LÓPEZ CAMS, J.Y GADEA CARRERA, A.(1998) Servir al Ciudadano. Gestión de la Calidad en la Administración Pública. Ediciones Gestión 2000, S.A. Barcelona.
- LÓPEZ CAMPS, J.; GADEA CARRERA, A. (2001). Una nueva administración pública. Estrategias y métodos para mejorar la calidad y la eficiencia del e-Gobierno. Oñati, Instituto Vasco de Administración Pública.
- LLORENS MONTES, F.J. (1999): Calidad total. Fundamentos e implantación. Madrid: Pirámide.
- MAP. (1999): Libro Blanco de Modernización para las Administraciones Públicas
- MARTÍN CASTILLA, J.L. (2001): El Modelo EFQM de Excelencia como referente en la Modernización de la Administración Pública Española. Madrid.
- MILLS, D. (1999): Manual de auditoría de calidad. Barcelona: Gestión 2000,
- MUÑOZ MACHADO, A.(1999): La gestión de calidad total en la administración pública. Madrid: Díaz de Santos
- NALDA, C. (1992). "Modernización y calidad: las claves de la competitividad" en La Calidad Total en los servicios y en la Empresa. Madrid, Ministerio para las Administraciones Públicas.
- OCDE (1995). : Flexibilidad en la gestión de personal en la Administración Pública. Madrid, Instituto Nacional de Administración Pública.
- OLIAS de LIMA, B., ed. (2001). La Nueva Gestión Pública. Madrid: Prentice Hall.
- PÉREZ-FERNÁNDEZ DE VELASCO J.A. (1999): Gestión de la calidad orientada a los procesos. Madrid. ESIC Editorial
- RODRÍGUEZ PORRAS, J.M. (1992). La participación y la calidad integral. Bilbao, Deusto.
- SABIRÓN, F. (1999): Organizaciones escolares. Zaragoza, Mira Ed.
- SALGADO MÉNDEZ, E. (1992). "La Calidad Total como clave estratégica", en Ministerio para las Administraciones Públicas: Calidad Total en los Servicios Públicos y en la Empresa. Madrid, MAP.
- SANCHO, D. (1999). Gestión de Servicios Públicos: Estrategias de Marketing y Calidad. Madrid: Tecnos-Universitat Pompeu Fabra.
- VV.AA. (2000). Gestión de la Calidad y Diseño de las Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos. Madrid: Prentice Hall
- ZEITHAML, V. A. et al. (1993). Calidad Total en la gestión de servicios. Madrid, Díaz de Santos.

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas), (1997): Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas. Ortega Ediciones Gráficas. Madrid.
- ARENILLA SÁEZ, M. (1999): Plan de Modernización en las Administraciones Públicas. El caso de La Rioja (1999).
- COMUNIDAD DE MADRID, (1998): Diez Veces Diez. Ejemplos de Prácticas de Calidad en la Comunidad de Madrid (1998).
- COMUNIDAD DE MADRID. (1998): El Modelo Europeo de Excelencia en la administración de la Comunidad de Madrid: Adaptación y Caso Práctico. Madrid.
- ESCOLA D'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA DE CATALUNYA Y COMITÉ DIRECTOR PER A L'ORGANIZACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ, (1998): Manual de Disenyo de Quadres de Comandament. Addenda, SCLL. Barcelona (1998).
- FERNÁNDEZ, M.A. (1996): El Control, Fundamento de la Gestión por Procesos y la Calidad Total. ESIC Editor i a l
- HERAS, M., (1998): Calidad Total en Organizaciones de Servicios. ESADE. Barcelona
- JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN, (2000): Calidad en la Administración Autonómica. Cinco experiencias en Castilla y León. Valladolid.
- JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN, (2001): Tercer encuentro sobre Administración y calidad de los ser vicios. Valladolid
- JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN, (2002): La Calidad en las Administraciones Públicas. Un reto en el siglo XX. Valladolid
- JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN,(2002): Grupos de Mejora en la Administración de Castilla y León. I Convención" Valladolid
- KAPLAN, R.Y NORTON, (2000): Cuadro de Mandos Integral (The Balanced Scorecard). Ediciones Gestión 2000, S.A. Barcelona.
- KARL ALBRECH, (1998): Las seis dimensiones del liderazgo. El líder del futuro.PMP

## ENLACES RECOMENDADOS

Se facilitaran en el aula

## METODOLOGÍA DOCENTE

### METODOLOGÍA

La metodología seguida para la impartición de la asignatura consiste en la combinación de clases teóricas, prácticas, exposiciones y debates en clase y el fomento del trabajo autónomo del alumnado.

Además se ha diseñado un espacio virtual de la asignatura, en el cual estarán a disposición del alumnado diversos recursos para el aprendizaje (programa, guías de estudio para los temas, textos y otra documentación relevante, ejercicios prácticos, etc.). Esta plataforma virtual pretende complementar a las actividades desarrolladas en clase y también ser una herramienta de comunicación entre el alumnado y la profesora y entre los mismos alumnos y alumnas (mediante, por ejemplo, foros de discusión, tablón de anuncios, etc.).

### DESARROLLO

Las sesiones académicas teóricas consistirán en exposiciones por parte de la profesora de los contenidos y conceptos fundamentales de la asignatura que serán acompañados de una bibliografía complementaria a estos temas.

Las sesiones prácticas corresponderán al análisis de casos prácticos mediante la aplicación de métodos y técnicas de análisis y evaluación de políticas públicas.

Por otra parte, se propondrán una serie de textos para su lectura y análisis crítico que serán expuestas y debatidas en clase.

### ACTIVIDADES

En las sesiones prácticas, se alternarán distintos tipos de actividades:

- 1.- Durante el curso se hará un seguimiento de las políticas públicas a través de la prensa, buscando que el alumno se acerque a los medios de comunicación escritos de una manera crítica.
- 2.- Se realizará la visualización de documentales, películas, etc. Acerca de la temática objeto de la asignatura, para posteriormente utilizar dicho material para el debate, reflexiones, cuestionarios...
- 3.- Así mismo, se llevará a cabo una clase en el aula de informática, para que el alumno se acerque a los recursos que sobre temas de decisión política ofrece Internet.
- 4.- Se acercará al alumnado a los servicios de biblioteca de la Universidad para que conozcan los medios y recursos que tienen a su disposición, tanto para la preparación de la materia, como para momentos posteriores.
- 5.- En la medida de lo posible, se intentará acercar al alumno a otras posibilidades tales como la videoconferencia, el poster, el portafolios...
- 6.- Por último, se incitará al alumno a que utilice las tutorías personalizadas para poder desarrollar temas de manera más individualizada y personalizada. Se aplicará un plan de acción tutorial en la medida en que las posibilidades de infraestructura lo permitan (número de alumnos, aulas...).

Trabajo presencial en el aula	Clases lectivas y prácticas	45 horas
	Seminarios y/o debates	6 horas
	Trabajos tutelados	5 horas
	Tutorías	2 horas
	Pruebas de evaluación	2 horas
	Otras	
	<b>TOTAL</b>	<b>60 horas</b>
Trabajo autónomo del alumno	Estudio	50 horas
	Preparación y realización de trabajos y/o exposiciones	40 horas
	Otras tareas	
	<b>TOTAL</b>	<b>90 horas</b>

## PROGRAMA DE ACTIVIDADES

Primer cuatrimestre	Temas del temario	Actividades presenciales (NOTA: Modificar según la metodología docente propuesta para la asignatura)						Actividades no presenciales (NOTA: Modificar según la metodología docente propuesta para la asignatura)			
		Sesiones teóricas (horas)	Sesiones prácticas (horas)	Exposiciones y seminarios (horas)	Tutorías colectivas (horas)	Exámenes (horas)	Etc.	Tutorías individuales (horas)	Estudio y trabajo individual del alumno (horas)	Trabajo en grupo (horas)	Etc.
Semana 1											
Semana 2											
Semana 3											
Semana 4											
Semana 5											
...											
...											
...											
...											
...											
...											
<b>Total horas</b>											

### EVALUACIÓN (INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PORCENTAJE SOBRE LA CALIFICACIÓN FINAL, ETC.)

Para la calificación final se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- A) **Participación:** se valorarán decisivamente las intervenciones de los alumnos en el transcurso de las clases, asistencia, participación oral en debates, etc.
- B) **Exámenes:** Los alumnos realizarán el examen final de la materia en la fecha oficial establecida por la Facultad. La posibilidad de examen parcial o evaluación continua queda a criterio del profesor, que así lo establecerá y publicitará a principio de curso.
- C) **Prácticas:** A lo largo del curso se realizarán varias prácticas sobre los temas que se estén explicando. Estas prácticas se explicarán en clase, aunque no necesariamente se realizarán todas en horas de clases prácticas, pudiendo ser revisadas y comentadas individualmente o en grupo en horas de tutoría del profesor. Para que la nota de las prácticas se tenga en cuenta en la calificación final, será necesario realizar al menos la mitad del total de las prácticas a lo largo del curso.

#### DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA CALIFICACIÓN FINAL

- A) Los exámenes finales y/o parciales, en su caso, **80%** de la calificación.
- B) Las prácticas de clase **20%** de la calificación, siempre y cuando la nota del examen final supere la puntuación mínima determinada por el profesor.
- Las calificaciones de las prácticas serán válidas para la convocatoria de junio y para la de septiembre. No se guarda la nota de prácticas de un curso a otro.

### INFORMACIÓN ADICIONAL

Se facilitara en el aula.