

## I. FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre	Gestión de la Calidad de las Administraciones Públicas
Titulación	Grado en Ciencias Políticas y de la Administración Pública
Curso	Quinto
Carácter	Cuatrimestral
Créditos ECTS	4,5
Departamento	Disciplinas Comunes
Área	Ciencia Política y de la Administración
Profesores	Alberto Martín Alonso

Datos del profesorado	
Profesor	Alberto Martín Alonso
Grupo	5º E-5
e-mail	amartinalonso@comillas.edu
Despacho	Sala de profesores de la 5ª planta

Aportación al perfil profesional de la titulación
<p>El principal objetivo de la asignatura es adquirir los conocimientos propios de la materia fomentando, entre otros, la preocupación por la calidad, el análisis de los nuevos instrumentos de gestión y su implementación.</p> <p>Asimismo, se prestará especial atención a la modernización del sector público, los modelos de gestión de la calidad aplicables a los organismos públicos desde una perspectiva de gestión total de la calidad, de mejora continua y de excelencia en las Administraciones Públicas.</p> <p>Para la consecución del principal objetivo de la asignatura se mostrarán los distintos enfoques metodológicos y pautas de trabajo que conllevan la transformación de las Administraciones Públicas e identifican los principales instrumentos que se pueden aplicar. De este modo, los alumnos podrán reflexionar sobre las distintas metodologías y actividades que permiten dar una mejor respuesta a las demandas actuales de los ciudadanos.</p>

## II. COMPETENCIAS QUE SE VAN A TRABAJAR

<b>Competencias Genéricas</b>
<b>Instrumentales</b>
Motivación por la calidad
<b>Competencias Específicas</b>
<b>Conceptuales (saber)</b>
Adquirir los conocimientos propios de la materia fomentando, de entre las competencias sistémicas, la preocupación por la calidad, el análisis de los nuevos instrumentos de gestión y su implementación. Comprender la evolución del concepto de gestión de la calidad en las Administraciones Públicas.
<b>Procedimentales (hacer)</b>
Identificar los modelos o metodologías de gestión de la calidad que mejor se adecuen a la organización objeto de análisis.
<b>Profesionales (saber hacer)</b>
Saber formular, seleccionar e implantar el mejor modelo de gestión de la calidad según las necesidades de las organizaciones.

## III. TEMAS Y CONTENIDOS

<b>BLOQUE 1: Introducción a la Gestión Pública de Servicios Públicos</b>
<b>Tema 1: Conceptos básicos y evolución de la gestión y administración pública</b>
1.1. Los estudios de administración pública y su situación en España. 1.2. Diferencias y convergencias entre la gestión pública y la gestión privada. 1.3. El nuevo entorno de la gestión pública. Características.
<b>Tema 2: La modernización de la gestión pública y de los servicios públicos</b>
2.1. El proceso de modernización administrativa. 2.2. Servicios vs Productos. 2.3. Las expectativas de los ciudadanos ante los servicios públicos. 2.4. La importancia de la comunicación y el marketing en los servicios públicos. 2.5. Ética pública.
<b>BLOQUE 2. Hacia la Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas</b>
<b>Tema 3: Introducción a la calidad</b>
3.1. Calidad: concepto, evolución y enfoques. 3.2. Calidad y visión corporativa. Sistemas de Gestión de la Calidad. 3.3. Gestión de la Calidad Total (GCT). Integración de sistemas de gestión de la calidad. 3.4. Modelos de autoevaluación y modelos de excelencia. 3.5. El ciudadano como cliente: destinatario-partícipe de la calidad.

**Tema 4: Aplicación de sistemas de gestión de la calidad. Principales herramientas y técnicas de gestión de la calidad en las Administraciones Públicas (en adelante AA.PP). (I)**

- 4.1. Aseguramiento de la calidad en las Administraciones Públicas. Institucionalización de la calidad.
- 4.2. Normalización y Certificación. Acreditación de la Calidad. Normas Técnicas ISO.
- 4.3. Implementación de modelos prácticos en las AA.PP.

**Tema 5: Aplicación de sistemas de gestión de la calidad. Principales herramientas y técnicas de Gestión de la calidad en las AA.PP. (II)**

- 5.1. Las cartas de servicios. Concepto. Principios. Función.
- 5.2. Tipos de cartas de servicios. Procedimiento de elaboración y comunicación. Diseños. Efectos.
- 5.3. Los Premios de Calidad. Concepto. Tipos. Efectos.
- 5.4. El Benchmarking en el sector público.
- 5.5. La perspectiva del ciudadano: comunicación, transparencia informativa, participación, reclamaciones-quejas y sugerencias.

**Tema 6: Modelos de Autoevaluación y Excelencia**

- 6.1. El Marco Común de Evaluación – CAF (Common Assessment Framework).
- 6.2. El Modelo Europeo de Excelencia – EFQM (European Foundation for Quality Management).
- 6.3. Otros modelos.

**BLOQUE 3. Más allá de la Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas. La Nueva Gobernanza Pública**

**Tema 7: La Gobernanza pública**

- 7.1. Qué es la nueva gobernanza pública. Modelos generales.
- 7.2. Niveles o ámbitos territoriales de gobernabilidad.
- 7.3. Efectos sobre la gestión pública. Planes y acciones en España.

**Tema 8: La administración electrónica**

- 8.1. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- 8.2. Estado de situación de la e-Administración en España.

**Tema 9: Reducción de cargas administrativas y simplificación administrativa**

- 9.1. Antecedentes.
- 9.2. Ámbito normativo, europeo, nacional y autonómico.
- 9.3. El Modelo de Costes Estándar.
- 9.4. Soluciones: racionalización de cargas de trabajo, homogeneización de la administración, reducción de plazos de tramitación, simplificación de lenguajes administrativos, integración de canales, adaptación normativa.
- 9.5. El rediseño de procedimientos administrativos.

## IV. BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Bibliografía Básica
<b>Libros de texto</b>
<p>BARZELAY, M. (2003). <i>La Nueva Gestión Pública</i>. México D. F.: Fondo de Cultura Económica. Edición original en inglés: Barzelay, Michael. (2001). <i>The New Public Management. Improving Research and Policy Dialogue</i>. Berkeley: University of California Press.</p> <p>BAÑÓN, R. y CARRILLO, E. eds. (1997). <i>La Nueva Administración Pública</i>. Madrid: Alianza Editorial Textos.</p> <p>BRUGUÉ, Q. y SUBIRATS, J. comps. (1996). <i>Lecturas de Gestión Pública</i>. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas-Boletín Oficial del Estado.</p> <p>CANALES, J. M. (2002). <i>Lecciones de Administración y de Gestión Pública</i>. Alicante: Publicaciones de la Universidad de Alicante.</p> <p>CERRILLO, A, comp. (2005). <i>La Gobernanza Hoy: 10 Textos de Referencia</i>. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.</p> <p>CRIADO, J. I. (2004). <i>Construyendo la e-Administración Local</i>. Madrid: EuroGestión Pública.</p> <p>MORENO-LUZÓN, M., PERIS, F. J. y GONZÁLEZ, T. (2000). <i>Gestión de la Calidad y Diseño de las Organizaciones</i>. Teoría y Estudio de Casos. Madrid: Prentice Hall</p> <p>MUÑOZ, A. (1999). <i>La Gestión de la Calidad Total en la Administración Pública</i>. Madrid: Díaz de Santos.</p> <p>OLÍAS DE LIMA, B. ed. (2001). <i>La Nueva Gestión Pública</i>. Madrid: Prentice Hall.</p> <p>OSBORNE, D. y GAEBLER, T. (1994). <i>La Reinención del Gobierno. La Influencia del Espíritu Empresarial en el Sector Público</i>. Barcelona: Paidós. Edición original en inglés: OSBORNE, D. &amp; GAEBLER, T. (1992). <i>Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector</i>. New York: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.</p> <p>RAMIÓ, C. (1999). <i>Teoría de la Organización y Administración Pública</i>. Madrid: Tecnos-Universitat Pompeu Fabra.</p> <p>SANCHO, D. (1999). <i>Gestión de Servicios Públicos: Estrategias de Marketing y Calidad</i>. Madrid: Tecnos-Universitat Pompeu Fabra.</p>
<b>Bibliografía Complementaria</b>
<p>Consultas útiles de guías prácticas y normas técnicas.</p> <p>Links a páginas web y publicaciones en pdf que se facilitarán a lo largo del curso</p>

## V. METODOLOGÍA DOCENTE

### Metodología presencial: Actividades

Para alcanzar los objetivos propuestos, se plantea una metodología docente fundamentada en varios pilares:

- a. Clase magistral: presentación y explicación por parte del profesor de conceptos, enfoques y herramientas descritos en el programa.
- b. Participación del alumno: participación activa y debate.
- c. Análisis de casos y supuestos prácticos (exposición de trabajos desarrollados bajo la tutoría del profesor).

En todas las actividades se fomentará un enfoque proactivo y se destacará, de manera especial, el valor añadido de la calidad y la excelencia en el desarrollo profesional así como su integración en los modelos de gestión pública.

### Metodología no presencial: Actividades

Estudio autónomo de los contenidos del programa según lo explicado en clase y los materiales complementarios que el profesor indique para el estudio de cada tema.

## VI. RESUMEN DE LAS HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO			
Actividad	Nº horas presenciales	Nº horas no presenciales	Total horas
Clase magistral	30	25	55
Participación activa del alumno Trabajo en grupo de casos y supuestos prácticos y presentación en clase	7	12,5	19,5
Análisis de casos y supuestos prácticos	4	12	16
Evaluación / examen	3	16	19
Revisión de exámenes	1	2	3
<b>CRÉDITOS ECTS: 4'5</b>	<b>45</b>	<b>67,5</b>	<b>112,5</b>

## VII. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades de evaluación	Competencias Genéricas	Indicadores	Peso en la evaluación
Seguimiento de las clases, participación activa	Motivación por la calidad	Interés general en la materia. Intervención en los casos y lecturas aportadas por el profesor para su debate. Capacidad de relación con temas generales de actualidad.	5%
Elaboración de dos trabajos en grupo sobre temas de interés y actualidad previamente seleccionados del programa	Motivación por la calidad	Participación activa. Capacidad para ordenar, analizar y sintetizar la información. Capacidad para sintetizar ideas complejas. Orden y estructura de la argumentación. Claridad expositiva en la presentación escrita y oral (capacidad argumental) Rigor fuentes y soportes.	15%
Evaluación: examen	Motivación por la calidad	Dominio del contenido de la asignatura. Orden y estructura de la argumentación. Capacidad para sintetizar y analizar los contenidos teóricos de la asignatura. Ortografía y presentación.	80%

### Calificaciones

- Sólo aprobando el examen final se realizará la valoración de las actividades de evaluación continua.

- Los alumnos que no superen el examen deberán presentarse en la convocatoria extraordinaria y en ese caso el examen valdrá el 100% de la calificación, salvo que el alumno haya entregado y superado los trabajos de evaluación continua a lo largo del curso y en ese caso se le valorarán en la nota final de la forma expresada en el cuadro anterior.

- Los alumnos out- going deberán contactar con el profesor a comienzo de curso para que éste les facilite los materiales y el modo de evaluación.

- La evaluación de los alumnos en tercera convocatoria y siguientes se realizará por medio de la superación del examen al que deberán presentarse, que valdrá el 100% de la calificación.