Organización y gestión de la calidad (II)

MÁSTER UNIVERSITARIO EN ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO

Másteres Universitarios

Este documento puede utilizarse como documentación de referencia de esta asignatura para la solicitud de reconocimiento de créditos en otros estudios. Para su plena validez debe estar sellado por la Secretaría de Estudiantes UIMP.

DATOS GENERALES

Breve descripción

Los objetivos de la asignatura son:

- Conocer los fundamentos de la gestión de la calidad y conocer los métodos y herramientas básicos de certificación de calidad de servicios.
- Conocer las bases esenciales del modelo de excelencia EFQM.

Título asignatura

Organización y gestión de la calidad (II)

Código asignatura

101833

Curso académico

2017-18

Planes donde se imparte

MÁSTER UNIVERSITARIO EN ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

Créditos ECTS

3

Carácter de la asignatura

OBLIGATORIA

Duración

Cuatrimestral

Idioma

Castellano

CONTENIDOS

Contenidos

- Los fundamentos de la gestión de calidad total
- Las bases de la certificación de calidad con especial mención de la norma ISO 9001:2000
- El modelo de excelencia EFQM: sus fundamentos y virtualidades

Temario de la asignatura

Tema 1. La calidad en las Instituciones Públicas

- La calidad: concepto y su evolución histórica. La calidad en la Administración Pública. Los métodos para la gestión de la calidad.

Tema 2. La gestión por procesos

- El mapa de procesos. El equipo de proceso. Los métodos de trabajo. Los indicadores de proceso y el cuadro de mando.

Tema 3. La certificación de calidad

- La normalización, la acreditación y la certificación. El significado de la certificación. La certificación en la Administración Pública. Las normas ISO.

Tema 4. La norma ISO 9001:2008

- Los sistemas de gestión de la calidad. Los requisitos de la norma ISO 9001:2008. La implantación de un sistema de gestión de la calidad.

Tema 5. El modelo de excelencia EFQM.

- La Calidad Total. Criterios y subcriterios del Modelo de Excelencia. El sistema REDER La autoevaluación.

COMPETENCIAS

Generales

CG1.- Comprensión sistemática de los conocimientos adquiridos, que les permita resolver problemas en entornos poco conocidos y en contextos amplios

CG2.- Capacidad para integrar conocimientos y formular juicios razonados, incluso a partir de información incompleta o limitada

CG3.- Formulación de opiniones y reflexiones que consideren responsabilidades sociales y éticas

CG4.- Capacidad para comunicar conclusiones, conocimientos y razones argumentadas, tanto a público especializado como no experto en la materia

CG5.- Adquisición de habilidades de aprendizaje que favorezcan la obtención de nuevos conocimientos en la vida profesional

Transversales

CT1.- Capacidad de análisis y síntesis

CT2.- Capacidad de organización y planificación

CT3.- Habilidades de comunicación oral y escrita

CT4.- Capacidad de gestión de la información

CT5.- Resolución de problemas

CT6.- Capacidad crítica y autocrítica

CT7.- Trabajo en equipo de carácter multidisciplinar

CT8.- Compromiso ético con el servicio público

CT9.- Manejo de las tecnologías de la información y comunicación

Específicas

CE2.- Capacidad para el análisis y comprensión de los factores de cambio y resistencia al cambio del sector público nacional.

CE13.- Capacidad para el diseño de instrumentos de infraestructura ética en organizaciones públicas.

CE22.- Capacidad para conocer los fundamentos de la gestión de la calidad total y para gestionar herramientas de evaluación de la calidad en el sector público.

PLAN DE APRENDIZAJE

Actividades formativas

AF2.- Análisis de caso y/o resolución de problemas

AF3.- Lecturas de textos científicos recomendados

AF4.- Autoevaluación de prácticas (retroalimentación)

AF5.- Autoevaluación de conocimientos (pruebas de opción múltiple)

AF6.- Trabajos en grupo

AF7.- Trabajos individuales

AF8.- Debates y/o tormentas de ideas

AF9.- Sesiones de tutorías

AF10.- Preparación de contenidos teóricos

AF11.- Preparación de casos prácticos

AF12.- Trabajo sobre unidades didácticas

Metodologías docentes

MD2.- Resolución de casos prácticos

MD3.- Comunicación de experiencias

MD4.- Trabajos sobre textos científicos (comentario de texto)

MD5.- Trabajos individuales y en grupo

MD6.- Enseñanza a distancia. Trabajo individual sobre unidades didácticas

MD7.- Metodologías de trabajo sincrónico y asincrónico, tutorias a través de correo electrónico o personales. Además, activación de foros a través del aula virtual en donde los alumnos pueden expresar al resto del grupo sus aportaciones personales sobre las lecturas y debatir sobre temas relacionados, pueden exponer observaciones, comentarios o dudas.

Resultados de aprendizaje

- Fundamentos de la gestión de la calidad total

- Comprensión de las virtualidades de la certificación de calidad en los servicios públicos
- Comprensión del modelo de excelencia EFQM y desarrollo de prácticas de autoevaluación

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Descripción del sistema de evaluación

SE1.- Comentario de texto sobre lecturas (ponderación mínima 5% y ponderación máxima 10%)

SE2.- Análisis de casos prácticos y/o resolución de problemas (ponderación mínima 5% y ponderación máxima 10%)

SE3.- Pruebas de conocimiento, preguntas escritas relativas a conceptos (temas y/o preguntas cortas) y/o pruebas escritas de respuesta única y opción múltiple (ponderación mínima 20% y ponderación máxima 40%)

SE4.- Trabajos en grupo de manera presencial u orientados desde el aula virtual (ponderación mínima 5% y ponderación máxima 10%)

SE5.- Trabajos individuales de manera presencial u orientados desde el aula virtual (ponderación mínima 10% y ponderación máxima 20%)

SE6.- Evaluación de la participación en foros y debates (ponderación mínima 5% y ponderación máxima 10%)

PROFESORADO

Profesor responsable

Alonso Julián, José María

Director General de Planificación y Recursos Humanos
UNÍSONO Soluciones de Negocio

Profesorado

Profesor Responsable de la asignatura

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

Bibliografía

Bibliografía general

Pérez Fernández de Velasco. *Gestión por procesos*. ESIC Editorial

Camisón Zornoza, C. *Gestión de la Calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación

ISO 9001:2008 comentada. AENOR Ediciones

Ferrando Sánchez, Miguel. *Calidad Total. Modelo EFQM de excelencia*. FC Editorial. Fundación Confemetal

Bibliografía complementaria

Macaraza, Jorge. *Organización basada en procesos*. RA-MA Editorial

Rubio Romero. *Implantación de la Calidad Total en la empresa*. Lex Nova