

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS (2017-18)

DATOS GENERALES

Código 18037

Créditos ECTS 6

Departamentos y áreas

Departamento	Área	Dpt. Resp.	Dpt. Acta
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	ORGANIZACION DE EMPRESAS	SÍ	SÍ

Estudios en que se imparte

GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Contexto de la asignatura

El objetivo general del Grado en GAP es que los estudiantes adquieran las habilidades y conocimientos necesarios para ocupar puestos de trabajo de gestión técnica, de carácter generalista e interdisciplinario, y de mando relacionados con la Administración Pública. Bien directamente al desarrollar su actividad profesional en la propia Administración, o bien indirectamente al hacerlo desde empresas privadas que trabajan con y para la Administración. En este marco, es necesario dotar al alumno con las capacidades y aprendizajes necesarios para sentar las bases de la gestión y administración de organizaciones y de sus recursos para la prestación eficaz y eficiente de servicios públicos de calidad.

Los perfiles profesionales vienen determinados por la ocupación que se desempeña. No obstante, la pregunta inicial que se plantea ¿en qué trabajan y trabajarán los graduados en Gestión y Administración Pública?, permite determinar en un primer lugar los principales ámbitos de trabajo para en segundo lugar identificar las ocupaciones profesionales que desempeñan los actuales titulados. En este escenario profesional de la titulación se observa una interconexión de ámbitos de las actividades que desempeñan los titulados. En este sentido, las competencias ofrecidas por esta materia le permiten desempeñar puestos de trabajo en todos los ámbitos profesionales identificados para los graduados en GAP (Instituciones Políticas y Administraciones Públicas; Organizaciones políticas, de representación de intereses y no gubernamentales; Sector privado; Enseñanza, investigación y formación; y Organismos internacionales y servicio exterior del Estado).

La presente materia se enmarca dentro del área de Empresa, más concretamente Organización de Empresas, y tiene un carácter teórico-práctico con el que pretende dotar a los estudiantes de una comprensión sistémica del concepto organización y los procesos que en ellas se realizan, la toma de decisiones, y la aplicación de los principios de gestión de calidad en su actividad fundamental de prestación de servicios públicos; de manera que se introduzcan los parámetros de eficacia y eficiencia y se genere valor añadido de tipo político, económico y social a los resultados de la gestión pública. Así, esta materia está relacionada de manera directa con aquellas otras donde se trata la organización de empresas, la gestión pública y la prestación de servicios públicos, como es Principios de Organización y Administración (18009) impartida en 1er curso, y de manera complementaria con las materias del derecho del trabajo y contabilidad.

OBJETIVOS

Objetivos específicos aportados por el profesorado (2017-18)

Competencias específicas de materia

- CE10: Diligencia en la realización de un proceso o motivación por la calidad en el desempeño del servicio público.
- CE11: Desarrollo de la capacidad de trabajo en equipo, incluyendo el saber debatir y participar en la resolución de problemas jurídicos y extrajurídicos, así como el saber expresarse en público o ante situaciones relacionales.
- I.3. Entender el concepto de organización. Conocer la complejidad de las AAPP contemporáneas.
- II.3. Conocer las técnicas de gestión como herramientas para la interpretación y mejora de la Administración Pública. Conocer los instrumentos para la interpretación, la diagramación y la racionalización de los procedimientos administrativos, incluyendo técnicas de seguimiento y evaluación de la gestión. Entender y saber diseñar circuitos administrativos y cuadros de mando integrales.
- II.4. Conocer y saber aplicar y cuantificar indicadores del grado de logro de los objetivos. Conocer y saber aplicar y cuantificar indicadores de costes. Conocer y saber aplicar y cuantificar indicadores calidad.
- III.4. Conocer las formas de gestión de los servicios públicos. Conocer las técnicas de control de los particulares para garantizar prestaciones de interés público (servicio público universal y obligaciones de servicio público). Saber elaborar cartas de servicios públicos y reclamaciones.
- IV.6. Conocer los sistemas de control y auditoría en el sector público. Conocer el control externo de las Administraciones públicas en España. Conocer los principios y normas de auditoría del sector público.

Competencias específicas del título (CE):

- CE1: Reconocer y utilizar con propiedad los conceptos básicos de las disciplinas relacionadas en el Grado (derecho público, políticas públicas, gestión pública, economía pública, etc.). Incluyendo las nociones o conceptos extrajurídicos.
- CE3: Capacidad para el manejo de herramientas extrajurídicas y de apoyo a la gestión y políticas públicas, priorizando la gestión económico-financiera. Y el manejo de instrumentos no jurídicos de exigencia para la gestión pública.
- CE9: Desarrollo de la capacidad de debatir y participar en la resolución de problemas jurídicos y extrajurídicos, así como el saber expresarse en público o ante situaciones relacionales.

Competencias genéricas de materia

Organización y planificación. Toma de decisiones. Iniciativa y creatividad. Reflexión crítica. Gestión de la información. Adaptabilidad a nuevas situaciones. Comunicación y comprensión interpersonal. Saber expresarse en público para la defensa de trabajos individuales o grupales. Saber debatir y participar en la resolución de problemas.

CONTENIDOS

Contenidos teóricos y prácticos (2017-18)

Contenido. Breve descripción:

El servicio público como fenómeno histórico, como actividad material y como concepto. El establecimiento y desarrollo de los servicios públicos. La organización de la gestión de los servicios públicos. Principios y fundamentos de la gestión de la calidad en el sector público. Sistemas de calidad en el sector público: ISO9001, modelo EFQM, modelo de ciudadanía, modelo CAF. Herramientas de la calidad: cartas de servicio, gestión de reclamaciones, equipos de trabajo. Gestión de procesos en la prestación de servicios públicos. Estudio de los flujos de trabajo. Técnicas de planificación y control. Elaboración de indicadores de eficacia, eficiencia y excelencia. Concepto, objetivos y funciones del cuadro de mando y del cuadro de mando integral. Diseño de circuitos administrativos y cuadros de mando integrales.

Contenidos teóricos y prácticos:

BI: La gestión de la calidad

T1. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

- 1.1. Definición de calidad y gestión de la calidad
- 1.2. Evolución de la calidad
- 1.3. Principios de la gestión de la calidad
- 1.4. Aspectos clave de la calidad en la Administración pública: clientes, dirección, empleados y mejora continua
- 1.5. Calidad en los servicios públicos: evaluación interna y externa

T2. MODELOS DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 2.1. Modelo EFQM
- 2.2. Modelo EVAM
- 2.3. Modelo CAF
- 2.4. Norma ISO 9001

T3. HERRAMIENTAS DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 3.1. Herramientas para medir la satisfacción de los usuarios
- 3.2. Análisis de quejas y reclamaciones
- 3.3. Las cartas de servicios

BII: Orientación al servicio público de calidad en la administración pública

T4. POLITICAS DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 4.1 Planificación y control de calidad en la Administración pública.
- 4.2 Sistemas de participación y reconocimiento del empleado público.
- 4.3 Herramientas para la resolución de problemas: Cuadro de mando, diagrama causa-efecto y diagrama de Pareto.
- 4.4 ¿Cuánto cuesta la calidad en los servicios públicos?

T5. CALIDAD PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 5.1 Introducción a la modernización de la administración pública.
- 5.2 Reingeniería de procesos: de la gestión de procesos a la e-administración.
- 5.3 La administración electrónica en España.
- 5.4 Atención ciudadana y ventanilla única.

EVALUACIÓN

Instrumentos y criterios de Evaluación 2017-18

El procedimiento para la revisión y reclamación de las calificaciones de los exámenes servirá también para sustanciar la revisión y reclamación de los resultados de las pruebas de evaluación distintas de los exámenes.

Observaciones:

(*) El alumnado que supere los dos exámenes tipo test de la evaluación continua no tiene que hacer la prueba o examen final. El alumnado sólo hará el examen final si no ha superado ambos exámenes tipo test de la evaluación continua. En este sentido, el alumnado debe obtener un mínimo de 4 puntos sobre 10 en cada uno de los dos exámenes tipo test para poder hacer la media.

Convocatorias extraordinarias. Deberá presentarse al examen final con la materia de uno o ambos bloques. El resto son las notas obtenidas por el resto de actividades de la evaluación continua (50% de la nota final), siendo recuperable el trabajo final y no pudiéndose recuperar los dos ejercicios prácticos realizados en el aula. De este modo, si el alumno presentó los trabajos durante el curso se conservará la calificación obtenida durante la evaluación continua (en junio).

Situaciones de no presencialidad. En los casos en los que el alumnado no pueda asistir a las clases por motivos de desempeño de actividad laboral, baja justificada o discapacidad (art. 8d del Estatuto del Estudiante), podrá presentar los trabajos prácticos y el trabajo final. En este caso, el alumnado tendrá derecho a presentar oralmente el trabajo final y realizar el examen.

Tipo	Criterio	Descripción	Ponderación
EXAMEN FINAL	- Dos exámenes tipo test sobre los contenidos teóricos y/o prácticos de la asignatura: 2 x 25% (*) - Prueba final (individual): Examen tipo test sobre los contenidos teóricos y/o prácticos de la asignatura: 50% (*) (*) El alumnado que supere los dos exámenes tipo test de la evaluación continua no tiene que hacer examen final. El alumnado debe obtener un mínimo de 4 puntos sobre 10 de media entre de los dos exámenes tipo test para poder añadir la evaluación continua a su nota final.	Exámenes parciales tipo test	50
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DURANTE EL SEMESTRE	Entrega de dos ejercicios prácticos realizados en el aula de manera individual	Ejercicios prácticos	20
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DURANTE EL SEMESTRE	Presentación y entrega de un trabajo final (individual o en grupo)	Trabajo final	30

