

# LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Curso 2010/2011

(Código: 26607147)

## 1. PRESENTACIÓN

Esta asignatura forma parte del Programa del Master en Dirección y Administración Pública y se imparte en sus dos modalidades: profesional y de investigación y, por tanto, conducente al Doctorado.

El objetivo principal de esta asignatura es conocer las diferentes herramientas con las que cuentan las organizaciones para desarrollar sus actividades desde una perspectiva de calidad y excelencia. Se trata de conocer e identificar los diferentes modelos de mejora continua desarrollados desde una perspectiva de la gestión y administración de organizaciones y analizar cuál es la mejor opción para aquellas cuya actividad se enmarca en la prestación de servicios públicos.

El sector servicios comprende una gran variedad de actividades y, aún en el caso concreto de esta asignatura que se ciñe a la prestación de servicios públicos, las dispares características de los servicios ofertados, hacen que las entidades que lo gestionan adquieran múltiples formas organizativas.. No obstante, estudiaremos las características comunes de entidades excelentes para aprender a analizar las peculiaridades de cada una de ellas y así saber adaptar los modelos de calidad a diferentes organizaciones, como pudieran ser administraciones locales, organizaciones educativas, etcétera.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN

La asignatura Calidad en los servicios públicos pertenece a la especialidad en Dirección y Administración Pública del Máster Universitario Oficial en Dirección Pública, Hacienda Pública, Políticas Públicas y Tributación de la UNED. Es una asignatura de carácter optativo, de 5 créditos ECTS, y se imparte durante el segundo cuatrimestre, momento en el que los estudiantes ya han adquirido las competencias y conocimientos suficientes acerca de la gestión de las Administraciones Públicas.

El estudiante de la modalidad profesional, desarrollará y aplicará las competencias adquiridas en otras asignaturas del Programa del Máster como es la de Gestión pública, Principios de la Administración y Recursos Humanos en las Administraciones Públicas.

El estudiante encaminado a la investigación, ejercerá la capacidad de análisis con el estudio de los modelos de excelencia y calidad aplicables a diferentes modelos organizativos y a diferentes sectores en los que aún no han sido adaptados y que resultan de evidente necesidad en la actualidad. Se aborda pues un gran campo de investigación de gran aplicación práctica.



### 3. REQUISITOS PREVIOS RECOMENDABLES

Los exigidos para la realización del Master.

Se valorará la tenencia de créditos en áreas de conocimiento afines, así como conocimientos de inglés.

### 4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al terminar el curso el alumno:

- Conocerá los conceptos de calidad y excelencia
- Conocerá los principios de la excelencia en la Administración Pública
- Se desarrollará en el conocimiento y aplicación de los diferentes instrumentos de calidad en el ámbito de la gestión pública

### 5. CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

El contenido se desarrolla a través del siguiente temario:

1. Evolución y significado de la calidad
2. Dimensiones y principios de la calidad. Calidad total y principales modelos
3. Principios, valores y dimensiones de la calidad en el servicio público
4. La gestión por procesos y su aplicación en el sector público
5. Aseguramiento de la calidad y las Normas ISO 9000:2000
6. El Modelo EFQM de Excelencia en el Sector Público
7. Instrumentos de calidad en los servicios públicos:
  - 7.1. Cartas de Servicios.
  - 7.2. Encuestas de satisfacción al ciudadano y sistema de quejas y sugerencias de mejora
  - 7.3. Sistema de indicadores de rendimiento y cuadro de mando integral
  - 7.4. Rediseño de procesos
  - 7.5. Administración electrónica
  - 7.6. Gestión del conocimiento en la Administración Pública

### 6. EQUIPO DOCENTE

DATOS NO DISPONIBLES POR OBSOLESCENCIA

### 7. METODOLOGÍA

Para la adquisición de las competencias, conocimientos y habilidades de la asignatura, se desarrollará la metodología a distancia propia de la UNED: coordinación del equipo docente y los profesores tutores; y apoyo en las herramientas informáticas desarrolladas especialmente para sus estudiantes, como son la plataforma Alf o las aulas AVIP.

La metodología utilizada en la asignatura a lo largo del cuatrimestre plantea un desarrollo progresivo y paralelo de los contenidos teóricos y de la realización de actividades que permitan la aplicación de dichos contenidos a la práctica.



Los estudiantes disponen de material didáctico en la plataforma virtual ALF. En el contenido de dicho material se abordan aspectos teóricos y prácticos que serán objeto de evaluación.

Además, en el curso virtual existen otros materiales adicionales como son enlaces a páginas web, y otros recursos didácticos, para poder obtener una visión general de cada uno de los temas y la relación con otras materias del plan de estudios del Máster.

El estudiante puede interactuar con otros estudiantes y con los profesores en los foros del curso que se valorará positivamente.

Se incluyen diversos cuestionarios, preguntas de auto evaluación, y temas de debate al término de cada uno de los temas cuya cumplimentación o participación será considerada en la evaluación continua.

## 8. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Comentarios y anexos:

El temario se estudiará a partir de los siguientes documentos que el equipo docente de esta asignatura pondrá a disposición de los estudiantes a los que podrán acceder una vez que estén matriculados:

- Martín Castilla, J.I.; (2007): "EFQM-Administración: En busca de la excelencia al servicio del ciudadano de la Comunidad de Madrid": Comunidad de Madrid. 2007. ISBN 978-84-690-4296-0, 171 pps.
- Martín Castilla, J.I.; J.I.; Giner Rodríguez, E.; Marcos, I. (2007): "Guía VII: "la gestión por procesos en la Administración local. Orientación al servicio público de la ciudadanía", *Guías de apoyo a la calidad en la gestión pública local*, INAP-FEMP. 2006. Coautor con J.I.; Giner Rodríguez, E.; Marcos, I.
- Martín Castilla, J.I.; J.I.; Giner Rodríguez, E.; Latorre Galicia, J.A.; Ruiz Budría, L.A (2006): "Guía VI: "Instrumentos de medición de la percepción de la ciudadanía en relación al servicio prestado por la Administración local", *Guías de apoyo a la calidad en la gestión pública local*, INAP-FEMP. 2006.
- Martín Castilla, J.I.; Mayoral, C.; Giner, E.; Fernández Gil, M.; Serrano Canon, M. (2006): "Guía II: Planes de calidad, innovación y modernización en las Administraciones locales", *Guías de apoyo a la calidad en la gestión pública local*, INAP-FEMP
- Rodrigo Moya, B.: La calidad como estrategia (apuntes).
- Rodrigo Moya, B.: Los Recursos Humanos en las organizaciones excelentes (apuntes).

## 9. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Comentarios y anexos:

- Bazaga, I. (1997): "El análisis de las políticas públicas", en Bañón, R. y Carrillo, E. (comps.), La nueva Administración Pública, Alianza Universidad Textos, Madrid, pp105-123.
- Bueno, E. (2000): "La dirección del conocimiento en el proceso estratégico de la empresa: información, complejidad e imaginación en el espiral del conocimiento", en Bueno, E. y Salmador M.P. (Eds.): Perspectivas sobre dirección del conocimiento y capital intelectual, I.U. Euroforum Escorial, pp.55-56
- De Val Pardo, I. (2002): "Dirección Estratégica y Sector Público", en Morcillo, P. Fernández, J. (coords.), Nuevas claves para la dirección estratégica, Ariel, Barcelona, pp- 153-171.
- Martín Castilla, J.I. (2001): El Modelo EFQM de Excelencia como referente en la Modernización de la Administración Pública Española, RPI 103.890, 17/05/2001, Madrid.
- Ruiz López, J. (2004): Las iniciativas para la gestión de la calidad en el Ministerio de Administraciones Públicas: el Plan de Calidad para la Administración General del Estado,



EIPA/EGAP (pendiente de publicar), Madrid.

## 10.RECURSOS DE APOYO AL ESTUDIO

Los estudiantes podrán consultar los fondos bibliográficos de la Biblioteca de la UNED y tendrán acceso a la plataforma virtual Alf que recoge diferentes herramientas de comunicación y autoevaluación.

Dentro de estas herramientas, el principal recurso de apoyo al estudiante es la Guía Didáctica a la que accederá el estudiante una vez que se haya matriculado. En la misma tendrá todo lo necesario para llevar a cabo la adquisición de competencias de manera adecuada: calendario, recomendaciones de estudio, enlaces a otras fuentes bibliográficas, resúmenes, etc.

## 11.TUTORIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

La tutorización de los alumnos se llevará a cabo fundamentalmente a través de la plataforma virtual.

## 12.EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

El alumno estará sometido a un procedimiento de evaluación continua, debiendo realizar una serie de pruebas a distancia que el profesor tendrá en cuenta a la hora de fijar la calificación final de la asignatura. Adicionalmente, el alumno deberá realizar un examen final que será necesario superar para obtener el aprobado en la materia.

## 13.COLABORADORES DOCENTES

Véase equipo docente.

