20-21

MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN PÚBLICA, POLÍTICAS PÚBLICAS Y TRIBUTACIÓN

GUÍA DE ESTUDIO PÚBLICA



LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CÓDIGO 26607147

UNED

20-21

LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CÓDIGO 26607147

ÍNDICE

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA

EQUIPO DOCENTE

HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONTENIDOS

METODOLOGÍA

SISTEMA DE EVALUACIÓN

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA

Nombre de la asignatura	LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Código	26607147
Curso académico	2020/2021
Título en que se imparte	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN PÚBLICA, POLÍTICAS PÚBLICAS Y TRIBUTACIÓN
Tipo	CONTENIDOS
Nº ETCS	5
Horas	125.0
Periodo	SEMESTRE 2
Idiomas en que se imparte	CASTELLANO

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

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.

La asignatura **La calidad en la prestación de los servicios públicos** pertenece a la especialidad en Dirección y Administración Pública del Máster Universitario en Dirección Pública, Políticas Públicas y Tributación por la UNED. Es una asignatura de carácter optativo, de 5 créditos ECTS, y se imparte durante el segundo cuatrimestre.

Con esta asignatura se pretende que el estudiante sea capaz de llevar a cabo la función directiva de las Organizaciones Públicas, de poder realizar con garantías, autonomía, solidez y madurez estudios e investigaciones cualificadas en el ámbito que es propio del sector público español, y de adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para diseñar, ejecutar y evaluar políticas públicas más eficientes.

Se pretende también fomentar la adquisición de un conjunto de competencias generales propias del Máster, entre las que cabe destacar la de tomar conciencia de valores éticos en el desarrollo profesional e intelectual que permitan discriminar de acuerdo a ellos si una acción es correcta o incorrecta, adecuada o inadecuada, así como actuar en consecuencia, y la de adquirir habilidades para el trabajo en equipo y el liderazgo.

REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA

Los exigidos para la realización del Máster.

EQUIPO DOCENTE

Nombre y Apellidos	BEATRIZ RODRIGO MOYA
Correo Electrónico	brodrigo@cee.uned.es
Teléfono	91398-8037
Facultad	FAC.CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Departamento	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

COLABORADORES DOCENTES EXTERNOS

Nombre y Apellidos	JUAN IGNACIO MARTÍN CASTILLA
Correo Electrónico	jimartin@invi.uned.es
Nombre y Apellidos	JUAN IGNACIO MARTÍN CASTILLA
Correo Electrónico	jimartin@iieef.uned.es

HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

Para la tutorización y seguimiento de los estudiantes se han previsto, de acuerdo con la metodología propia de la UNED y en colaboración con el Instituto de Estudios Fiscales, un mínimo de 4 sesiones presenciales en la sede del IEF de 2 horas cada una, en las que, de forma presencial o virtual, se proporcionará apoyo a los estudiantes, se resolverán dudas, se desarrollarán actividades formativas, actividades de los Foros y de los grupos de trabajo colaborativo.
La interacción de estudiantes y Equipos Docentes se realizará a través de la plataforma ALF, mediante dos Foros: uno de carácter general, para dudas o comentarios sobre los materiales de estudio o las lecturas realizadas, atendido por el Equipo Docente; y otro creado para que los estudiantes puedan intercambiar sus opiniones.

COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al terminar el curso el estudiante deberá:

•Conocer los principios de excelencia en la Administración Pública.

•Conocer instrumentos de calidad en el ámbito de la gestión pública.

•Saber aplicar diferentes modelos de excelencia y calidad a diferentes modelos organizativos y sectores.

CONTENIDOS

1. Evolución y significado de la calidad

2. Principios, valores y dimensiones de la calidad

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. El Modelo EFQM de Excelencia en el Sector Público

6. Instrumentos de calidad en los servicios públicos

7. Gestión del conocimiento en la Administración Pública

METODOLOGÍA

La metodología de impartición será de enseñanza a distancia (on-line) a través de la Plataforma Alf de la UNED, con el apoyo presencial del Profesor-Tutor, a través del Centro Asociado. La apuesta de la UNED por la importancia de las nuevas tecnologías permite ofrecer un Título con plenas garantías adaptado al EEES.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

TIPO DE PRUEBA PRESENCIAL

Tipo de examen	Examen de desarrollo
Preguntas desarrollo	6
Duración del examen	90 (minutos)
Material permitido en el examen	

Ninguno

Criterios de evaluación

Las PECs son voluntarias por lo que la nota final es la del examen si no se realizan.
Si se opta por realizar las PEC, a la nota del examen se le incrementará un 10% de la media de las PEC.

% del examen sobre la nota final	100
Nota del examen para aprobar sin PEC	5
Nota máxima que aporta el examen a la calificación final sin PEC	10
Nota mínima en el examen para sumar la PEC	5

Comentarios y observaciones

CARACTERÍSTICAS DE LA PRUEBA PRESENCIAL Y/O LOS TRABAJOS

Requiere Presencialidad	Si

Descripción

El examen presencial obligatorio consta de 4 preguntas cortas y 2 preguntas largas de desarrollo.

Criterios de evaluación

Las preguntas cortas puntúan como máximo 1 puntos y las largas, como máximo, 3 puntos

Ponderación de la prueba presencial y/o los trabajos en la nota final	100
Fecha aproximada de entrega	

Comentarios y observaciones

PRUEBAS DE EVALUACIÓN CONTINUA (PEC)

¿Hay PEC?	Si,PEC no presencial

Descripción

Las PEC se realizarán a gtravés de la plataforma virtual Alf. Se trata de la aplicación práctica del contenido del tema

Criterios de evaluación

Ponderación de la PEC en la nota final	Se sumará 10% de la nota media de las PECS siempre que se haya obtenido un 5 en el examen presencial

Fecha aproximada de entrega	Al final de cada mes
Comentarios y observaciones	

OTRAS ACTIVIDADES EVALUABLES

¿Hay otra/s actividad/es evaluable/s?	No
Descripción	
Criterios de evaluación	
Ponderación en la nota final	
Fecha aproximada de entrega	
Comentarios y observaciones	

¿CÓMO SE OBTIENE LA NOTA FINAL?

El examen presencial es obligatorio y la nota final es la del examen presencial.
Si se realizan las PEC voluntarias, se incrementará su calificación media un 10% a la nota del examen siempre y cuando se haya obtenido un mínimo de 5.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

El temario se estudiará a partir de los documentos que el equipo docente de esta asignatura pondrá a disposición de los estudiantes en el curso virtual.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

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.

RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA

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.

IGUALDAD DE GÉNERO

En coherencia con el valor asumido de la igualdad de género, todas las denominaciones que en esta Guía hacen referencia a órganos de gobierno unipersonales, de representación, o miembros de la comunidad universitaria y se efectúan en género masculino, cuando no se hayan sustituido por términos genéricos, se entenderán hechas indistintamente en género femenino o masculino, según el sexo del titular que los desempeñe.