

# Organización y gestión de la calidad (II)

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA  
(Edición Latinoamérica)**

***UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO***

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

102744

### Curso académico

2024-25

### Planes donde se imparte

[MÁSTER UNIVERSITARIO EN ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA \(Edición Latinoamérica\)](#)

### 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.

# RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y DE FORMACIÓN

## 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, tutorías 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

**Salvador Serna, Miquel**

*Profesor Titular departamento de Ciencias Políticas y de la Administración  
Universidad Pompeu Fabra (Barcelona)*

### 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