

Guía docente de la asignatura

**Ética, Calidad e Innovación en las Administraciones Públicas**Fecha última actualización: 24/07/2021  
Fecha de aprobación por la Comisión Académica: 24/07/2021**Máster**

Máster Universitario en Dirección y Gestión Pública

**MÓDULO**

Módulo de Docencia

**RAMA**

Ciencias Sociales y Jurídicas

**CENTRO RESPONSABLE DEL TÍTULO**

Escuela Internacional de Posgrado

**Semestre**

Primero

**Créditos**

3

**Tipo**

Obligatorio

**Tipo de enseñanza**

Presencial

**PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES**

Los establecidos por la normativa vigente

**BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (Según memoria de verificación del Máster)**

- Transparencia y gobernanza
- La ética en las administraciones públicas
- La corrupción y la rendición de cuentas
- La lucha contra la corrupción
- Código ético en las administraciones públicas - Responsabilidad y Responsabilidad.
- El concepto de calidad desde las diferentes corrientes que lo han estudiado.
- Planificación de la Calidad.
- Los elementos que inciden en la calidad total de las prestaciones y servicios de las administraciones públicas
- Los sistemas de gestión de la calidad y sus efectos.
- La legislación que regula la calidad total en las diferentes administraciones públicas con el soporte estructural disponible para su ejecución.
- Los instrumentos y mecanismos eficaces para la mejora de la calidad en las administraciones públicas: la satisfacción del usuario.
- Los indicadores de medición y evaluación de la calidad.
- La mejora continua.



## COMPETENCIAS

### COMPETENCIAS BÁSICAS

- CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
- CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

### COMPETENCIAS GENERALES

- CG03 - Dirigir y Gestionar con eficacia y eficiencia los recursos públicos en las administraciones públicas
- CG04 - Identificar las pautas innovadoras que aportan los diferentes procesos de modernización en las entidades públicas y aplicarlas
- CG07 - Entender los mecanismos de colaboración y proponer medidas de cooperación entre los diferentes ámbitos y niveles en las administraciones públicas para resolver conflictos, rentabilizar las inversiones y favorecer la gobernanza
- CG08 - Aplicar diferentes instrumentos para la medición y Evaluación de la calidad en las administraciones públicas
- CG09 - Reconocer el valor de la ética y la transparencia para una mejor dirección y gestión pública

### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE07 - Identificar los mecanismos útiles para garantizar la transparencia, la calidad, la ética y la innovación en la dirección y gestión pública

### COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT01 - Reconstruir el valor de lo público para fortalecer la identidad de las administraciones públicas
- CT02 - Desarrollar la autonomía en el aprendizaje, en el análisis de los problemas, en la toma de decisión para la dirección, supervisión, gestión y dinamización de las administraciones públicas
- CT03 - Trabajar en equipo fomentado el intercambio de ideas, compartiendo el conocimiento y generando nuevas metas y modelos de trabajo colaborativo que capaciten a la propia institución para dirigir los cambios que exige la sociedad del siglo XXI
- CT04 - Incentivar en el empleado público el valor de la ética, la profesionalidad, la



cultura de la transparencia y la innovación en todos los ámbitos del sector público para saber adaptarse a las nuevas exigencias y retos

- CT05 - Incrementar la habilidad de comprensión cognitiva y comunicativa para el desempeño del empleo público
- CT06 - Incentivar la puesta en valor de la calidad y la sostenibilidad
- CT07 - Capacitar para la búsqueda de información, el uso de las nuevas tecnologías y el manejo de programas informáticos de gestión
- CT08 - Capacitar para la elaboración de informes, proyectos y evaluaciones
- CT09 - Inculcar el valor de la participación ciudadana como instrumento para la mejora de la eficacia y eficiencia en la Gestión Pública

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Objetivos)

- 1.- Describir los indicadores que miden la Gobernanza y su relación con la ética pública.
- 2.- Identificar los mecanismos e instrumentos que miden y evalúan la transparencia.
- 3.- Diseñar un código ético o de buenas practicas.
- 4.- Conocer el significado y la necesidad de realizar una planificación de la calidad.
- 5.- Conocimiento de la implementación de la gestión de la calidad por procesos.
- 6.- Desarrollar mecanismos de medición y seguimiento de la calidad de los servicios públicos.
- 7.- Desarrollar la capacidad para elaborar los indicadores y fijar estándares de calidad en los servicios públicos.
- 8.- Desarrollar la capacitar para la búsqueda de información, el uso de las nuevas tecnologías y el manejo de programas informáticos de gestión pública.
- 9.- Identificar las pautas innovadoras que aportan los diferentes procesos de modernización en las entidades públicas y aplicarlas
- 10.- Desarrollar la capacidad para fomentar una cultura orientada a los resultados y la mejora continua.

## PROGRAMA DE CONTENIDOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

### TEÓRICO

#### Tema 1

1. Enfoques y paradigmas en ética pública : Rendición de cuentas y responsabilidad. Qué es la corrupción. Corrupción privada y corrupción pública. La "pequeña corrupción" Los distintos actores involucrados: sector privado, público y sociedad civil. Accountability social.
2. Institucionalizando la ética pública: Tratados internacionales: La convención de la OCDE, Convención de Naciones Unidas y la Convención Interamericana contra la corrupción: aspectos preventivos y penales. Algunos indicadores internacionales: Barómetro global, ,



- Índice de percepción de Transparencia Internacional. Otras experiencias. Las Oficinas Anticorrupción. Funciones
3. Transparencia y ética pública: Medidas preventivas. Libre acceso a la información. Sistemas de información pública. La información en el procedimiento administrativo. Contrataciones transparentes. Audiencias públicas, Discusiones participadas, Pactos de Integridad. Declaraciones Juradas: contenido, seguimiento, críticas. Diferentes sistemas. Funcionamiento del sistema.. Transparencia institucional: la transparencia política, legislativa y judicial. Los códigos de buenas prácticas
  4. Las consecuencias de la corrupción en el ámbito de lo público

## Tema 2

1. El concepto de calidad en la Administración Pública
2. Marco de Desarrollo de la Calidad en los Servicios Públicos
  - 2.1. Antecedentes
  - 2.2. Normativa calidad Servicios Públicos
3. Instrumentos para la mejora de la calidad en los servicios públicos
  1. Enfoques de Gestión de la Calidad: Modelos de autoevaluación
  2. Gestión por procesos: Planes de Mejora
    1. Planificación de la Calidad
    2. Indicadores y Estándares de Calidad
  3. Cartas de Servicios
- 3.4. Premios de Calidad

## Tema 3

1. Introducción: la innovación y la administración pública, definiciones y objetivos
2. La innovación en la prestación de servicios
3. La innovación y participación ciudadana.
4. Estudios de caso.

## PRÁCTICO

1. Análisis y comentario de textos relacionados con la materia
2. Análisis y comentarios de recursos audiovisuales sobre temática de la asignatura
3. Estudio de caso
4. Asistencia a conferencias, seminarios, debates, mesas redondas, jornadas relacionadas con la temática de la asignatura.
5. Realización de debates en clase o por Google-meet



## 6. Prácticas de Campo

### BIBLIOGRAFÍA

#### BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL

##### ETICA

- Alvira, Rafael, *Ética Pública y moral social*, Editorial Luis Núñez, Madrid, 1996.
- Anson Oliart, Francisco, *Tipos y valores de Administración Pública*, Colección Alcalá 1967.
- González Pérez, Jesús, *La ética en la Administración pública*, Madrid: Civitas, 2000, 171p
- Rodríguez-Arana Muñoz, Jaime, “ética y empleados públicos”, En: *Revista Gobierno y Administración Pública*, No. 9 Mayo agosto de 1999.
- Román Masedo, Laura, *La cultura organizativa y la ética pública*, En: *Olías de Lima, Blanca (coordinadora): La Nueva Gestión Pública*, Pearson Educación S.A., Prentice may, Madrid, España, 2001
- Sauquillo, Julián, “Ética y política”, En: *Claves de la Razón práctica*, No. 98, diciembre 1999.
- “Sobre la ética en la administración pública”, En: *Actualidad Administrativa*, No. 21/22, 28 de mayo de 1995.
- Stevens, Anne, “Ética y códigos de conducta: cuestiones actuales en la función pública británica”. En: *Revista catalana de derecho público*, No. 24, Febrero 1999, pp. 65-80
- Villoria, Manuel (2105): *Ética pública y Buen gobierno*, <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/PagInicia-%25c3%2589tica-p%25c3%25bablica-y-buen-gobierno.pdf>
- *Normas de Conducta para la vida Pública*, Documentos INAP, Madrid, 1996
- Documentación: BOE Código de Buen Gobierno de los miembros del gobierno y de los altos cargos de la administración en general del Estado, BOE n. 56, 7 de marzo de 2005.

##### CALIDAD

- Ahire, S.L., Dreyfus, P., 2000. The impact of design management and process management on quality: an empirical investigation. *Journal of Operation Management* 18, 549-575.
- Ahire, S.L., Golhar, D.Y., Waller, M.A., 1996. Development and validation of TQM implementation constructs. *Decision Sciences* 27 (1), 23-56.
- Ancarani, A., & Capaldo, G. 2001. Management of standardised public services: A comprehensive approach to quality assessment. *Managing Service Quality*, 11(5): 331-341.
- Black, S., & Porter, L.J. 1995. An empirical model for total quality management, *Total Quality Management*, 6(2): 149-64
- Dean, J.W., Bowen, D.E., 1994. Management theory and total quality: improving research and practice through theory development. *Academy of Management Review* 19 (3), 392-418.
- Dean, J.W., Evans, J.R., 1994. *Total Quality Management, Organization and Strategy*. Wet Publishing Co., St. Paul.
- Easton, G.S., Jarell, S.L., 1998. The effect of total quality management on corporate performance: an empirical investigation. *Journal of Business* 71 (2), 253-307.



- Filippini, R., 1997. Operations management research: some reflections on evolution, models and empirical studies in OM. *International Journal of Operations and Production Management* 17 (7), 655–670
- Flynn, B.B., Schroeder, R.G., Sakakibara, S., 1994. A framework for quality management research and an associated measurement instrument. *Journal of Operations Management* 11, 339–366.
- Hammons, C., & Maddux, G. 1990. Total quality management in the public sector. *Management Decision*, 28(4): 15-19.
- Harrow, J. 1997. Managing risk and delivering quality services: a case study perspective. *The International Journal of Public Sector Management*. 10(5): 331-352.
- Haynak, H., 2003. The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. *Journal of Operations Management* 21, 405–435.
- Hendricks, K.B., Singhal, V.R., 2001. Firm characteristics, total quality management, and financial performance. *Journal of Operations Management* 19, 269–285.
- Kanji, G., & Sa´, P. 2007. Performance measurement and business excellence: the reinforcing link for the public sector. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(1-2): 49-56.
- McAdam, R., Armstrong, G., 2001. A symbiosis of quality and innovation in SMEs: a multiple case study analysis. *Managerial Auditing Journal* 16 (7), 394-399.
- Muñoz Machado, A. 1999. *La Gestión de Calidad Total en la Administración Pública*. Madrid, Ediciones Díaz De Santos, S.A.,.
- Powell, T.C. 1995. Total quality management as competitive advantage: a review and empirical study. *Strategic Management Journal*, 16(1): 15-37.
- Rao, S.S., Solis, L.E., & Raghunathan, T.S. 1999. A framework for international quality management research: development and validation of a measurement instrument. *Total Quality Management*, 10(7): 1047-75.
- Reed, R., Lemak, D.J., Mero, N.P., 2000. Total quality management and sustainable competitive advantage. *Journal of Quality Management* 5 (1), 5–26.
- Rowley, J. 1998. Quality measurement in the public sector: Some perspectives from the service quality literature. *Total Quality Management*; 9(2-3): 321-333.
- Rungtusanatham, M., 2000. The quality and motivational effects of statistical process control. *Journal of Quality Management* 4 (2), 243–264.
- Samson, D., Terziovski, M., 1999. The relationship between total quality management practices and operational performance. *Journal of Operations Management* 17, 393–409.
- Saraph, J.V., Benson, G., Schroeder, R.G., 1989. An instrument for measuring the critical factors of quality management. *Decision Science* 20, 810–829. **Estatal**
- Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado
- Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio
- Resolución de 23 de enero de 2008, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, por la que se aprueba el procedimiento de certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de las Administraciones Públicas

• **Andaluza**

- Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la





### Calidad de los servicios públicos

- Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos

### INNOVACIÓN

- Sharma, U., & Hoque, Z. 2002. TQM implementation in a public sector entity in Fiji: public sector reform, commercialization, and institutionalism, *The International Journal of Public Sector Management*, 15(5): 340-60
- Kaul, M. 1997. The New Public Administration: management innovations in government. *Public Administration and Development*, 17 (1), 13-26.
- Hartley, J. 2005. Innovation in Governance and Public Services: Past and Present. *Public Money & Management*, 25 (1), 27-34.
- Layne, K y Lee, J. 2001. Developing fully functional E-government: a four stage model. *Government Information Quarterly*. 18 (2), 122-136.
- Heeks, R y Bailur, S., 2007. Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods and practice. *Government Information Quarterly*, 24 (2), 243-265.
- Yildiz, M, 2007. E-government research: Reviewing the literature, limitations and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24 (3), 646-665.
- Sánchez Sánchez, Z. (Ed.) 2010 Nuevas tecnologías, Administración y participación ciudadana. Granada: Comares

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

#### Material de Apoyo, Informes y Guías que figuran en la página web de la Agencia de Evaluación de la Calidad:

- Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción (2006)
- Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios (2006)
- Guía para la Gestión de quejas y sugerencias (2006)
- Guía de Autoevaluación para la Administración Pública. Modelo EFQM de Excelencia.
- Documento “CAF 2006, el Marco Común de evaluación. Mejorar una organización por medio de la

#### Autoevaluación” (2007)

- Guía de Evaluación. Modelo EVAM. (2006)
- Guía para el reconocimiento a la excelencia (2008)

### ENLACES RECOMENDADOS

#### Transparencia en las AAPP

<https://www.mptfp.gob.es/portafuncionpublica/gobernanza-publica/transparencia.html>

#### Calidad en las AAPP



<https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad.html>

### Innovación

<https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/administracion-electronica.html>

[https://www.mptfp.gob.es/portal/prensa/actualidad/noticias/2021/05/20210531\\_3.html](https://www.mptfp.gob.es/portal/prensa/actualidad/noticias/2021/05/20210531_3.html)

## METODOLOGÍA DOCENTE

- MD01 Clases magistrales
- MD02 Planteamiento y resolución de ejercicios o supuestos prácticos
- MD03 Tutorización y evaluación/autoevaluación (seguimiento conjunto profesor-alumno tanto individual como o en pequeños grupos)
- MD04 Debate en grupo
- MD05 Exposición y discusión oral en clase

## EVALUACIÓN (instrumentos de evaluación, criterios de evaluación y porcentaje sobre la calificación final)

### EVALUACIÓN ORDINARIA

El artículo 17 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que la convocatoria ordinaria estará basada preferentemente en la evaluación continua del estudiante, excepto para quienes se les haya reconocido el derecho a la evaluación única final.

Así, la evaluación estará compuesta por:

25% Asistencia y participación. (en el caso de tener que realizar docencia no presencial se consideraría la asistencia a las sesiones online y la participación en los foros y actividades adicionales)

25% Actividades programadas.

50% Prueba de conocimiento ó Trabajo sobre el temario del módulo. La prueba se realizará a través de la plataforma Prado.

El profesorado propondrá el tipo de tareas a realizar para cada una de las dos áreas de contenidos distribuidas entre las dos profesoras que la imparten, así como los criterios específicos de valoración de las mismas. Ejercicio de evaluación del módulo (50%): cada docente propondrá una prueba objetiva de contenidos que englobe todo el curso. Dicho ejercicio se realizará de modo no presencial a través de la plataforma de enseñanza habilitada al uso.

Criterios de evaluación: Capacidad de síntesis, reflexión y articulación del trabajo; redacción cuidada; separación nítida de la información frente a los juicios de valor personales realizados; utilización argumentada de los recursos disponibles en PRADO; creatividad.





### EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

El artículo 19 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que los estudiantes que no hayan superado la asignatura en la convocatoria ordinaria dispondrán de una convocatoria extraordinaria. A ella podrá concurrir todo el estudiantado, con independencia de haber seguido o no un proceso de evaluación continua. De esta forma, el alumnado que no haya realizado la evaluación continua tendrá la posibilidad de obtener el 100% de la calificación mediante la realización de una prueba y/o trabajo vinculado con los contenidos de la materia. La prueba se realizará a través de la plataforma Prado.

Criterios de evaluación: Capacidad de síntesis y reflexión; redacción cuidada que muestre la correcta asimilación de contenidos; separación nítida de la información frente a los juicios de valor personales realizados; utilización argumentada de los recursos disponibles; creatividad.

### EVALUACIÓN ÚNICA FINAL

El artículo 8 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que podrá acogerse a la evaluación única final el alumnado que no pueda cumplir con el método de evaluación continua por causas justificadas.

Para acogerse a la evaluación única final, el/la estudiante, deberá presentar una solicitud en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura o en las dos semanas siguientes a su matriculación si ésta se ha producido con posterioridad al inicio de las clases o por causa sobrevenidas. Lo solicitará, alegando y acreditando las razones que le asisten para no poder seguir el sistema de evaluación continua, a través del procedimiento electrónico, a la Coordinación del Máster, quien dará traslado al profesorado correspondiente.

La evaluación consistirá en una prueba escrita sobre los contenidos de la materia orientados a discernir si se han conseguido obtener las competencias generales y específicas vinculadas al módulo. La prueba se realizará a través de la plataforma Prado.

Criterios de evaluación: Capacidad de síntesis y reflexión; redacción cuidada que muestre la correcta asimilación de contenidos; separación nítida de la información frente a los juicios de valor personales realizados; utilización argumentada de los recursos disponibles; creatividad.

### INFORMACIÓN ADICIONAL

El desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje se realizará bajo distintas acciones pedagógicas que permitirán al estudiantado adquirir las competencias que se han programado y que focalizan su atención en las actividades desarrolladas en las clases presenciales las cuales tendrán un carácter teórico-práctico. Dichas actividades pretenden cumplir con un doble objetivo. Por un lado, orientar el estudio del alumnado hacia los conceptos y teorías fundamentales de la asignatura y, por otro lado, que desarrolle las competencias necesarias que le permitan realizar los trabajos individuales y grupales que se explicarán en el aula.

Para conseguir que los alumnos/as de la asignatura puedan alcanzar los objetivos de aprendizaje señalados más arriba, el profesorado propone el uso de diversas estrategias docentes, expuestas a continuación: Las sesiones de clase se enfocarán siempre en clave de diálogo y de construcción conjunta de conocimiento. El profesorado incentivará de forma continua que los alumnos/as expresen, de manera crítica y argumentada, sus ideas, planteen cuestiones y, en general, piensen en voz alta. El profesorado introducirá cada tema del programa de contenidos y orientarán a los





alumnos/as acerca de cómo profundizar en el mismo.

En cada tema del programa de contenidos, el equipo docente propondrá lecturas que serán objeto de análisis específico durante las sesiones de clase. En dicho análisis se prestará atención específica a la formulación de los planteamientos teóricos y empíricos, así como a los interrogantes que se planteen o se dejen sin resolver. El trabajo realizado por el alumnado será discutido en clase en forma de Seminarios.

