



universidad complutense de madrid

**máster oficial** en  
gobierno y administración pública

## **PROGRAMA DE LA ASIGNATURA**

# **“Modernización Administrativa y Gestión de Calidad”**

**Curso 2017-2018  
(Segundo cuatrimestre)**

**Profesora: Dra. Gema Pastor Albaladejo**



## OBJETIVOS FORMATIVOS

La asignatura sobre “Modernización administrativa y Gestión de la Calidad” persigue un doble objetivo formativo:

- a) Objetivo teórico.** Aportar a los estudiantes un conocimiento teórico fundamental sobre aquellos conceptos, enfoques, principios, valores e instrumentos que se vinculan a la modernización administrativa, en general y a la gestión de la calidad, en particular.
- b) Objetivo práctico.** Enseñar y orientar a los estudiantes en el diseño y la implementación de diferentes herramientas de modernización administrativa y gestión de la calidad.

## METODOLOGIA

La metodología pretende conjugar tanto el aprendizaje teórico como el práctico. Para ello se han planificado varios tipos de actividades de enseñanza-aprendizaje en las que el estudiante se convierte en el centro motor de las mismas y en las que debe desempeñar, en todo momento, una participación activa. Las actividades previstas son:

### a) Actividades presenciales (en el aula)

- Clases teóricas.
- Clases prácticas. Trabajo individual y/o en grupo de las prácticas. Las prácticas versarán sobre lecturas y/o casos formales que permitan aplicar los conocimientos adquiridos previamente en las clases teóricas.
- Asesoramiento y seguimiento en el aula de los trabajos individuales y/o grupales.
- Presentación, resolución y exposición, en su caso, de las prácticas. Algunas prácticas se acompañarán de una exposición en las que se utilizará, como soporte del discurso, diapositivas en PowerPoint. Cada exposición irá acompañada de un turno de preguntas y debate final.

### b) Actividades no presenciales (no realizadas en el aula)

- Búsqueda de fuentes bibliográficas y documentales y lectura de textos.
- Redacción y preparación de las exposiciones en PowerPoint de los trabajos individuales y/o grupales.
- Tutorías individuales y/o grupales.
- Asistencia a seminarios, jornadas y/o talleres complementarios.



## TEMARIO

**TEMA 1. LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA: EL POR QUÉ, EL QUÉ, EL PARA QUÉ Y EL CÓMO.**

**TEMA 2. LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y EL ENFOQUE DE LA CALIDAD.**

**TEMA 3. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**

**TEMA 4. LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**

**TEMA 5. LOS RETOS Y DESAFÍOS FUTUROS EN LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA GESTIÓN DE CALIDAD.**

## BIBLIOGRAFÍA BÁSICA (Fuentes bibliográficas)

- AGUILAR VILLANUEVA, L.F., (2006). *Gobernanza y gestión pública*. México: Fondo de Cultura Económica.
- ALVAREZ CIVANTOS, O. (2010). *Las claves del buen gobierno en la Administración Pública*. Granada: Editorial Comares.
- ARENILLA, M. (director) (2014). *Administración 2032. Teclas para transformar la Administración Pública española*. Madrid: INAP.
- ARENILLA, M. (coord.) (2011). *Crisis y reforma de la Administración Pública*. La Coruña: Netbiblo.
- ARENILLA, M. (coord.) (2010). *La Administración Pública entre dos siglos*. Madrid: INAP.
- ARENILLA, M (2003). *La reforma administrativa desde el ciudadano*. Madrid: INAP.
- ARENILLA, M. (2000). *El proceso de la modernización en las administraciones públicas. El caso de La Rioja*. Edita Gobierno de La Rioja.
- BAENA DEL ALCÁZAR, M. (2005). *Manual de Ciencia de la Administración*. Madrid: Síntesis.
- BELTRÁN VILLALBA, M (2010). "Las reformas de la administración pública: una visión de conjunto". En *La Administración Pública entre dos siglos*. Madrid: INAP. Pp. 1025-1038.
- CRIADO, J. I. (2009). *Entre Sueños Utópicos y Visiones Pesimistas. Las TIC e Internet en la Modernización de las Administraciones Públicas*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.



universidad complutense de madrid

## máster oficial en gobierno y administración pública

- CRIADO, J. I. (2004). *Construyendo la e-Administración Local*. Madrid: Euro Gestión Pública.
- CRIADO, J. I. 'Modernización Administrativa y Difusión de Innovaciones Tecnológicas en la Administración Local'. *Revista Internacional de Sociología* 39:63-105.
- DÍAZ MÉNDEZ, A. y CUELLAR, E. (2007). *Administración inteligente*. Madrid: MAP y AEVAL.
- GORE, A. (1994). *Crear una Administración Pública que funcione mejor y cueste menos*. Herri Ardulararitzaren Euskal Erakundea: Instituto Vasco de Administración Pública.
- GUTIÉRREZ DÍAZ, E., (2012). "Políticas Públicas y Calidad Normativa: Su impacto en el crecimiento económico". [http://www.academia.edu/3478702/PoliticasyCalidadNormativa\\_su\\_impacto\\_en\\_el\\_crecimiento\\_economico](http://www.academia.edu/3478702/PoliticasyCalidadNormativa_su_impacto_en_el_crecimiento_economico).
- LONGO, F. (2012). "Innovación en gobernanza: entornos colaborativos y liderazgos relacionales". *Ekonomiaz*, 80: 46-69.
- LONGO, F. y ZAFRA, M. (2000). *Pensar lo público*. Madrid: CEMCI y ESADE.
- LÓPEZ CAMPS, J. y Gadea Carrera, A. (2001). *La Nueva Administración Pública*. Euskadi: IVAP.
- MAP (1999). *Técnicas de simplificación del trabajo administrativo. La elaboración de manuales de procedimientos*. Madrid: MAP y BOE.
- MUÑOZ MACHADO, A. (1999). *La gestión de la calidad total en la Administración Pública*. Madrid: Díaz de Santos.
- OCDE (2014). *España: de la Reforma de la Administración a la mejora continua*. Editorial: INAP
- OCDE (2006). *La modernización del Estado: El camino a seguir*. Madrid: INAP.
- OLÍAS DE LIMA, B (coord.) (2001). *La Nueva Gestión Pública*. Madrid: Pearson Educación.
- PARRADO DÍEZ, S. y RUÍZ LÓPEZ, J. (1999). "La gestión de la calidad total en la Administración Pública: mimesis y némesis", *Revista Vasca de Administración Pública*, núm. 54: 179-213.
- PASTOR ALBALADEJO, G. (2002). "La Comunicación Interna: ¿Una asignatura pendiente en nuestras Administraciones Públicas?", *Revista Capital Humano*
- PASTOR ALBALADEJO, G. (2001). "Información y Comunicación". En *La Nueva Gestión Pública*. Madrid: Prentice Hall.
- PASTOR ALBALADEJO, G. (2001). "Calidad, Comunicación y Atención al Ciudadano en las Administraciones Públicas", *Revista Capital Humano* núm.143: 58-66.
- PASTOR ALBALADEJO, G. (2001). "El camino hacia la micro-calidad en la Administración Local", *Revista de Estudios Locales* (CUNAL).
- PASTOR ALBALADEJO, G. y GARCÍA SOLANA, M.J. (2010). "El Proyecto Municip@", *Revista Política y Sociedad*, Vol.47, nº 2: 63-84

- RUANO DE LA FUENTE, J. M. (2011). "Calidad y atención al ciudadano". En *Crisis y reforma de la Administración Pública*. La Coruña: Netbiblo. Pp.241-278.
- RUANO DE LA FUENTE, J. M. (2010). "Contra la participación: discurso y realidad de las experiencias de participación ciudadana". *Revista Política y Sociedad*, Vol.47, nº 2: 93-108.
- SANCHO ROYO, D. (1999). *Gestión de servicios públicos: Estrategias de marketing y calidad*. Madrid: Tecnos.
- SEVILLA, J. (coord.) (2010). *La reforma de la Administración General del Estado*. Madrid: LID Editorial Empresarial.
- SUBIRATS, J. (2012). "¿Qué democracia y qué Administración para la nueva época? Internet y la gestión pública. De la Nueva Gestión Pública a la Gestión Pública Innovadora". *Ekonomiaz* 80: 70-91.

Nota: Además de estas fuentes bibliográficas, los profesores podrán recomendar al final de cada tema del programa lecturas de refuerzo de la materia impartida.

## **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA (Fuentes normativas y documentales)**

- CAF 2013, el Marco Común de Evaluación. Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación.  
[http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia\\_CAF\\_2013.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CAF_2013.pdf)
- Comunicación de la Comisión al Parlamento europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: Adecuación de la normativa de la UE.  
[http://ec.europa.eu/governance/better\\_regulation/documents/1\\_ES\\_ACT\\_part1\\_v2.pdf](http://ec.europa.eu/governance/better_regulation/documents/1_ES_ACT_part1_v2.pdf)
- Comunicación de la Comisión al Parlamento europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: Normativa inteligente en la Unión Europea.  
<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0543:FIN:ES:PDF>
- Contrato de Gestión de la AECID.  
<http://www.aecid.es/es/aecid/Gestion/orden.html>
- Criterios para la aplicación de las tablas de medición de cargas administrativas.  
[http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/areas/funcion\\_publica/iniciativas/normativa-es/parrafo/4/15\\_CRITERIOS\\_interpretacion\\_tabla\\_v8.pdf](http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/areas/funcion_publica/iniciativas/normativa-es/parrafo/4/15_CRITERIOS_interpretacion_tabla_v8.pdf)
- Documento de trabajo de la Comisión, de 28/01/2009, sobre reducción de las cargas administrativas en la Unión Europea. Anexo del tercer análisis estratégico del programa «Legislar Mejor». <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2009:0016:FIN:ES:PDF>



universidad complutense de madrid

## máster oficial en gobierno y administración pública

- Esquema Nacional de Interoperabilidad. <http://www.boe.es/boe/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1331.pdf>
- Esquema Nacional de Seguridad. <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-1330>
- Exposición de motivos del Real Decreto 951/2005. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2005-14836>
- Exposición de motivos de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos. <http://www.boe.es/boe/dias/2006/07/19/pdfs/A27124-27132.pdf>
- Guía para Evaluación de la calidad de los servicios públicos. [http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia\\_evaluacion\\_calidad.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf)
- Guía Metodológica para la elaboración de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo. [http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/areas/funcion\\_publica/iniciativas/normativa-es/parrafo/3/06\\_Guia\\_metodologica.pdf](http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/areas/funcion_publica/iniciativas/normativa-es/parrafo/3/06_Guia_metodologica.pdf)
- Indicadores de Transparencia. Transparencia Internacional. <http://www.transparencia.org.es/>
- Informe de la Comisión para la reunión del Consejo Europeo de primavera sobre regulación inteligente: "Smart Regulation – Responding to the needs of small and medium-sized enterprises" (COM(2013)122), de 7 March 2013. [http://ec.europa.eu/governance/better\\_regulation/documents/1\\_EN\\_ACT\\_part1\\_v4.pdf](http://ec.europa.eu/governance/better_regulation/documents/1_EN_ACT_part1_v4.pdf)
- Informe de 2010 de la OCDE. Publicado y traducido por el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, 2011. Mejora de la regulación en España. [http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/publicaciones/centro\\_de\\_publicaciones\\_de\\_la\\_sqt/Monografias0/parrafo/Mejora\\_reg\\_Eur\\_Esp/Mejora\\_reg\\_Eur\\_Esp-INTERNET.pdf](http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/publicaciones/centro_de_publicaciones_de_la_sqt/Monografias0/parrafo/Mejora_reg_Eur_Esp/Mejora_reg_Eur_Esp-INTERNET.pdf)
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-12352>
- Ley Foral 11/2012 de la Transparencia y del Gobierno Abierto. <http://www.lexnavarra.navarra.es/detalle.asp?r=26314>
- Ley 4/2006, de transparencia y buenas prácticas en la Administración Pública Gallega. <http://www.boe.es/boe/dias/2006/08/19/pdfs/A30724-30731.pdf>
- Ley de reutilización de la información del sector público. <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-19814>
- Manual de la OCDE sobre Información, Consulta y Participación en la Elaboración de Políticas Públicas. <http://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0534691.pdf>



universidad complutense de madrid

## máster oficial en gobierno y administración pública

- Manual de reducción de cargas en el ámbito local  
[http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/areas/funcion\\_publica/iniciativas/normativa-es/parrafo/4/16\\_Manual\\_reduccion\\_cargas\\_ambito\\_local-23\\_12\\_2010/16\\_Manual\\_reduccion\\_cargas\\_ambito\\_local%2023\\_12\\_2010.pdf](http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/areas/funcion_publica/iniciativas/normativa-es/parrafo/4/16_Manual_reduccion_cargas_ambito_local-23_12_2010/16_Manual_reduccion_cargas_ambito_local%2023_12_2010.pdf)
- Método simplificado de medición de cargas administrativas y de su reducción.  
[http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/areas/funcion\\_publica/iniciativas/normativa-es/parrafo/1/02\\_Metodo\\_simplificado.pdf](http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/areas/funcion_publica/iniciativas/normativa-es/parrafo/1/02_Metodo_simplificado.pdf)
- Open Government Partnership. Declaración sobre Gobierno Abierto.  
<http://www.opengovpartnership.org/open-government-declaration>
- Propuesta de Ley de Gobierno Abierto para la Junta de Extremadura.  
[http://www.asambleaex.es/participa/download/PROPUESTA\\_LEY\\_GOBIERNO\\_ABIERTO.pdf](http://www.asambleaex.es/participa/download/PROPUESTA_LEY_GOBIERNO_ABIERTO.pdf)
- Real Decreto 1083/2009, de 3 de Julio, por el que se regula la memoria de análisis de impacto normativo.  
[http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/areas/funcion\\_publica/iniciativas/normativa-es/parrafo/3/05\\_RD\\_MAIN\\_BOE\\_18\\_7\\_2009.pdf](http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/areas/funcion_publica/iniciativas/normativa-es/parrafo/3/05_RD_MAIN_BOE_18_7_2009.pdf)
- Real Decreto 1671/2009 (Desarrollo parcial de la Ley 11/2007)  
<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-18358>
- Real Decreto 1495/2011. <http://www.boe.es/boe/dias/2011/11/08/pdfs/BOE-A-2011-17560.pdf>
- Servicios públicos Europeos de Administración Electrónica: Programa ISA y estado de situación de la integración de la Administración.  
<http://administracionelectronica.gob.es/?nfpb=true&pageLabel=P1200618801339581167607&langPae=es>



## METODO DE EVALUACION

Según la Memoria del Master en Gobierno y Administración Pública aprobada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), los indicadores de evaluación son los siguientes:

- Valoración de la asistencia y participación activa en las actividades presenciales y en los talleres y seminarios paralelos (20% aproximadamente).  
La asistencia en un requisito fundamental para que el estudiante pueda aprobar la asignatura. En concreto, el estudiante deberá asistir al menos al 80% de las clases (Acuerdo del 13 de marzo de 2012 de la Junta de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología).
- Evaluación de la calidad de las exposiciones, trabajos, actividades de campo, informes y proyectos de mejora (40% aproximadamente).
- Evaluación de la resolución de casos y ejercicios prácticos (40% aproximadamente).

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

**Profesora:** Dra. Gema Pastor Albaladejo



Tlfno: 91.394.2893



Correo electrónico: [gpastora@ucm.es](mailto:gpastora@ucm.es)



Horario de tutorías: Martes de 12:00 a 14:00, previa solicitud por correo electrónico en la que se indique el tema a abordar en la tutoría.