

PLANIFICACIÓN, CALIDAD DE PROGRAMAS, PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES

MÓDULO 2: DESARROLLO COMUNITARIO Y ADMINISTRACIÓN SOCIAL
MATERIA 2.2.: GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES
ASIGNATURA 2.2.2: 603685 PLANIFICACIÓN, CALIDAD DE PROGRAMAS, PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES

PROFESORA: Dr. Raúl Soto Esteban

CARÁCTER	ECTS	SEMESTRE	DEPARTAMENTO
OPTATIVO	6	Primero	Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales

PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

“*El módulo 2*, de carácter optativo, se cursa durante los dos semestres. Comprende, por una parte, las dos materias que constituyen el núcleo formativo fundamental del Máster (**Materia 2.1. Desarrollo Comunitario** y **Materia 2.2. Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales**) y, por otra, la **Materia 2.3. Contexto de la Acción Comunitaria y la Administración social**, que permite al alumnado seleccionar aquellas temáticas relacionadas tanto con la administración social como con el trabajo comunitario que sean de su interés entre una oferta que se centra, entre otras, en la coordinación y dirección de equipos de trabajo, los nuevos modelos de administración de los servicios sociales, en las teorías sobre la comunidad, la mediación comunitaria o la gestión del voluntariado.

En este módulo 2 el alumnado ha de cursar un total de 27 créditos optativos. Para completar los mismos habrá de elegir un máximo de 12 créditos ECTS (2 asignaturas) entre las asignaturas de la materia 2.1. Desarrollo Comunitario, y entre un mínimo de 6 y un máximo de 18 créditos ECTS (entre 1 y 3 asignaturas) en la materia 2.2. Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales. También cursará 9 créditos ECTS (2 asignaturas) elegidos entre la oferta de asignaturas de la Materia 2.3. Contexto de la Acción Comunitaria y la Administración Social. De este modo el alumnado tendrá la opción de

enfatar en su perfil formativo los contenidos más orientados al desarrollo comunitario o a la planificación, gestión y evaluación de los servicios sociales”.

En esta asignatura se va a enseñar al alumno/a la influencia del concepto de calidad en la planificación de los Servicios Sociales. Los Servicios Sociales (SSSS) desde finales del siglo XX empiezan a sufrir una serie de cambios derivados de la crisis de los ochenta a nivel internacional. Hay quién considera que se produce un replanteamiento general de la política social para adaptarse a los tiempos de crisis y sobrevivir. La calidad es un concepto adaptativo a una situación nueva de crisis que genera la necesidad de producir bien los servicios o los productos para sobrevivir en medio de la crisis. Luego los procesos de mundialización y globalización de la economía generarán otro tipo de necesidades y provocarán readaptaciones en esta cultura de la calidad.

REQUISITOS PREVIOS

Ninguno

1. COMPETENCIAS Y CONTENIDOS

COMPETENCIAS CORRESPONDIENTES A LA ASIGNATURA

Al finalizar la asignatura el estudiante habrá profundizado en algún aspecto de las siguientes competencias:

- 1.- Reconocer y utilizar con precisión los conceptos y la terminología de planificación y calidad en servicios sociales.
- 2.- Conocer y analizar los métodos y modelos de planificación utilizados en servicios sociales, en especial la planificación estratégica
- 3.- Identificar los modelos y sistemas de calidad establecidos tanto el ámbito público como privado en los servicios sociales
- 4.- Analizar y reflexionar sobre el sistema de servicios sociales en España y la aplicación en el mismo de la planificación y la calidad.
- 5.- Conocer la normativa y bibliografía existente respecto a la planificación y calidad en los servicios sociales
- 6.- Desarrollar trabajos de reflexión sobre la calidad aplicada a los servicios sociales en distintos ámbitos (planificar considerando la teoría de género, el medio ambiente, la diferencia racial...).
- 7.- Utilizar herramientas de planificación como la carta de servicios o el cuadro de mandos.

CONTENIDOS

1. Cambios en el sistema de Servicios sociales: el marco de la planificación y la calidad
2. La carta de servicios como presentación de la calidad de un dispositivo.
3. Implantación de los sistemas de calidad
4. La calidad desde la teoría de género
5. El sistema de planificación integral
6. Decisiones apoyadas en evidencias: El Sistema de Información Integral
7. El cuadro de mandos: monitorización de la implantación de la planificación estratégica
8. La calidad en la atención al ciudadano: Los retos de la integración de sistemas.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y ACTIVIDADES FORMATIVAS

El/la estudiante que supere esta asignatura será capaz de	Actividades formativas
Conocer los métodos y modelos de planificación en Servicios sociales como instrumento de la política de bienestar social	<ul style="list-style-type: none">- Clases teórico magistrales en el contexto de un grupo grande (hasta 40 estudiantes)- Seminarios, prácticas en el aula y trabajos dirigidos y supervisados por el profesor/a- Trabajo autónomo del/de la estudiante- Tutorías y supervisión académica
Explicar las distintas herramientas y soportes existentes para la planificación del Sistema de Servicios sociales	
Conocer los sistemas de calidad existentes en servicios sociales tanto en el ámbito público como privado en los servicios sociales	
Diferenciar e interrelacionar la normativa existente respecto a la planificación y calidad en los servicios sociales	
Utilizar el cuadro de mandos como forma de monitorización de la implantación de la planificación estratégica	

RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS

Actividad Formativa	ECTS	Porcentaje
---------------------	------	------------

Clases teórico – magistrales en el contexto de un grupo grande	1,5	25%
Prácticas y trabajos dirigidos en el aula	1	16,7 %
Trabajo autónomo del estudiante	3	50 %
Tutorías y supervisión académica	0,3	5 %
Actividades de evaluación	0,2	3,3 %
Total	6	100 %

3. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y BIBLIOGRAFÍA

<i>Sistema de evaluación</i>	<i>% de la calificación</i>
<p><i>Pruebas escritas de carácter individual.</i></p> <p>Se realizarán pruebas escritas de carácter individual:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Resolución de ejercicios teóricos y prácticos en torno a los contenidos del módulo. – Recensión y síntesis de lecturas referidas a elementos conceptuales del modulo. 	<i>50% de la calificación</i>
<p><i>Pruebas escritas de carácter grupal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Consistirá en la elaboración de un trabajo cuyo tema deberá estar directamente vinculado con las temáticas objeto de estudio en la materia. El trabajo será supervisado de manera periódica y obligatoria por parte del profesor. 	<i>40% de la calificación</i>
<p><i>Otras formas de evaluación del rendimiento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Tutorías individuales y grupales – Supervisión de trabajo individuales y grupales 	<i>10% de la calificación</i>

BIBLIOGRAFÍA

- Austin, D.M. (2002). *Human Services Management. Organizational Leadership in Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.
- Banks, S. (2004). *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Bengoa, M.A. y Celorio, M.J.: (2000) “La calidad de las intervenciones sociales en las empresas de servicios humanos.”. En *Calidad I*. Pp. 63-83. Consejo General de COTS: Revista de Trabajo Social.
- Comunidad de Madrid. (1999). *Cuadro de indicadores de la calidad de la C.M.. Medir para mejorar*. Comunidad de Madrid y KPMG
- Darvill, G. (1998a). *Organisation, People and Standards. Use of formal standards in Social Services. Report of a survey*. London: National Institut for Social Work.
- Darvill, G. (1998b). *One standard for all? Integrating diverse standards in the social services*. London: National Institut for Social Work.
- European Foundation for the improvement of living and working conditions. (2001). *Quality in social public services*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Evers, A., Haverinen, R., Leichsenring, K. and Wistow, G. (eds.) (1997). *Developing Quality in Personal Social Services: Concepts, Cases and Comments*. Aldershot: Ashgate.
- Fernández Guerrero, R. y Martínez Moreno, A. (2002). La calidad: estrategia o control en la prestación de servicios en una economía mixta de bienestar. *Documentación social. Revista de Estudios Sociales y de Sociología aplicada*, 128, 37-55.
- Garau, J. (2005). *Guía para la gestión de calidad de los procesos de los servicios sociales*. Barcelona: Institut de Treball Social i Serveis Socials (INTRESS).
- Garcés, J. y Vallina, M^a. L. (1996): “Gerencia de Servicios Sociales”. En Alemán, C. y Garcés, J.: *Administración social: Servicios de bienestar social*. Madrid: siglo XXI. pp. 475-501
- Junta de Castilla y León (2004): “Proyecto de calidad en los centros de atención a personas con discapacidad intelectual.

Malgioglio, J. M. y otros. (2002): “Distintos enfoques del capital intelectual”. Recogido de Internet el día 15 de noviembre de 2017.

Ministerio de Administraciones Públicas. Guía de autoevaluación para la Administración Pública. Modelo Europeo de Gestión de Calidad. 3ª Edición. Ed. Librería B.O.E. 2001.

Kaplan, R. y Norton, D. (2000): Cuadro de Mando Integral. Barcelona Gestión 2000.

Ripoll, A. (1996): “La información en los Servicios Sociales”. En Alemán, C. y Garcés, J. (dirs.): Administración social: Servicios de Bienestar social. Madrid: Sigo XXI. Pp. 327-377.