

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: PLANIFICACIÓN, CALIDAD DE PROGRAMAS, PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES

PROFESORA: Dra. Elena Roldán García

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

REQUISITOS PREVIOS

Ninguno

1. COMPETENCIAS

La asignatura pertenece al módulo DESARROLLO COMUNITARIO Y ADMINISTRACIÓN SOCIAL y a la materia GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES, que contiene una serie de competencias generales y específicas que se describen en el documento que recoge las competencias del título, no obstante las competencias relativas a esta asignatura son las siguientes

- 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.

2. CONTENIDOS

1. Cambios en el sistema de Servicios sociales: el marco de la planificación y la calidad
2. La calidad como eje articulador de los cambios
3. Implantación de los sistemas de calidad
4. El sistema de planificación integral
5. Decisiones apoyadas en evidencias: El Sistema de Información Integral
6. El cuadro de mandos: monitorización de la implantación de la planificación estratégica
7. La calidad en la atención al ciudadano: Los retos de la integración de sistemas.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y ACTIVIDADES FORMATIVAS

El/la estudiante que supere esta asignatura será capaz de

Resultado de aprendizaje	Acción formativa
1. Conocer los métodos y modelos de planificación en Servicios sociales como instrumento de la política de bienestar social	1. Clases teórico- magistrales 2. Seminarios, prácticas en el aula y trabajos dirigidos y supervisados por el profesor/a 3. Trabajo autónomo del/de la estudiante 4. Tutorías y supervisión académica
2. Explicar las distintas herramientas y soportes existentes para la planificación del Sistema de Servicios sociales	
3. Conocer los sistemas de calidad existentes en servicios sociales tanto en el ámbito público como privado en los servicios sociales	
4. Diferenciar e interrelacionar la normativa existente respecto a la planificación y calidad en los servicios sociales	
5. 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 %

4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- **Pruebas escritas de carácter individual (50% de la calificación).**

Se realizarán pruebas escritas de carácter individual: resolución de ejercicios teóricos y prácticos en torno a los contenidos del módulo y recensión y síntesis de lecturas referidas a elementos conceptuales del modulo

- **Pruebas escritas de carácter individual o grupal (40% de la calificación).**

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

- **Otras formas de evaluación del rendimiento (10% de la calificación).**

Tutorías individuales y grupales. Supervisión de trabajos individuales y grupales

5. BIBLIOGRAFÍA

AUSTIN, D.M. (2002). *Human Services Management. Organizational Leadership in Social Work Practice*. Nueva York: Columbia University Press.

BANKS, S. (2004). *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

COMUNIDAD DE MADRID. (1999). *Cuadro de indicadores de la calidad de la C.M. Medir para mejorar*. Madrid: Comunidad de Madrid y KPMG

DARVILL, G. (1998a). *Organisation, People and Standards. Use of formal standards in Social Services. Report of a survey*. Londres: National Institut for Social Work.

DARVILL, G. (1998b). *One standard for all? Integrating diverse standards in the social services*. Londres: National Institut for Social Work.

EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS. (2001), *Quality in social public services*. Luxemburgo: Office for Official Publications of the European Communities.

EVERS, A., HAVERINEN, R., LEICHSENRING, K. y 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).