

**GUÍA DOCENTE**  
**DIRECCION Y ORGANIZACION PUBLICA II**

**GRADO EN CIENCIA POLÍTICA Y GESTIÓN PÚBLICA**

**CURSO 2024-25**

Fecha de publicación: 28-06-2024





I.-Identificación de la Asignatura	
Tipo	OBLIGATORIA
Período de impartición	3 curso, 2Q semestre
Nº de créditos	6
Idioma en el que se imparte	Castellano

## II.-Presentación



#### OBJETIVOS Y CONTENIDO DE LA ASIGNATURA:

El objetivo general de la asignatura de carácter obligatorio **Dirección y Organización Pública II** es proporcionar a los estudiantes conocimientos, habilidades, actitudes y valores globales en el campo de la gestión pública mediante el aprendizaje basado en proyectos y el trabajo colaborativo .

Por otra parte, el objetivo específico es ofrecer los fundamentos para el análisis del diseño y gestión de los servicios públicos, la calidad y la imagen y reputación institucional desde un enfoque de innovación pública.

La asignatura continúa a **Dirección y Organización Pública I** que se centra en los enfoques de la gestión, modernización y racionalización de procesos; la planificación estratégica y la planificación operativa en las organizaciones públicas; la estructuración de las organizaciones públicas; el control de gestión; los sistemas de información y comunicación interna en las organizaciones públicas; y las estrategias de cambio y procesos de modernización administrativa.

El programa de **Dirección y Organización Pública II** parte de la definición y contraste de las nociones de servicio público y de interés general o bien común, diferenciando la actividad administrativa pública de la gestión privada. A continuación, aborda la tipología de servicios públicos y su implantación en el Estado de Bienestar. Desde este punto de partida se repasarán sucintamente los principales enfoques teóricos sobre la Administración y la gestión públicas: el gerencialismo clásico, la gestión postburocrática, la Nueva Gestión Pública, el Nuevo Servicio Público y la Nueva Gobernanza Pública. Posteriormente, los contenidos se centran en el estudio de los procesos de prestación de servicios públicos y sus diferentes formas de gestión, incluyendo las tecnologías digitales, desde la perspectiva de la innovación. La materia se completa con el análisis de los enfoques y técnicas de calidad y marketing aplicados a la gestión de servicios públicos.

La visión desde la que se aborda el estudio de la materia es la propia del área de conocimiento académico de **Ciencia la Administración** para analizar, desde una visión interdisciplinar, la compleja y cambiante realidad de la gestión pública y de la prestación de servicios públicos, como hemos tenido ocasión de comprobar durante la COVID-19 y en la pospandemia.

Esta asignatura tiene cuatro objetivos básicos:

1. Proporcionar al alumno conocimientos sobre los principales fundamentos teóricos de la gestión en las Administraciones públicas actuales.
2. Conocer la especificidad de la actuación pública a través de la prestación de servicios.
3. Reflexionar sobre la necesidad política, social y económica de que las Administraciones públicas adopten enfoques de gestión innovadores que les permitan ofrecer servicios públicos de calidad en un entorno permanente de incertidumbre y escasez.
4. Examinar los cambios que está experimentando la gestión pública en el actual contexto financiero, analizando las nuevas propuestas, enfoques y tendencias que están apareciendo.

La consecución de estos objetivos se concretará en la realización de un proyecto sobre una organización pública aplicando el aprendizaje basado en proyectos y el trabajo colaborativo. Este proyecto aplicará los contenidos teóricos de la asignatura y se realizará a lo largo del cuatrimestre.

#### REQUISITOS:

- Haber cursado con éxito Dirección y Organización Pública I.
- Conocer los principios y teoría de las organizaciones.
- Conocer los principios generales de la Economía Pública.
- Conocer los fundamentos de Ciencia de la Administración.

#### RECOMENDACIONES:

- Repasar los textos de las asignaturas Ciencia de la Administración I y II; Teoría de la Organización; Dirección y Organización Pública I.
- Leer asiduamente los periódicos de ámbito nacional.

Nota: el texto de esta Guía debe interpretarse en el sentido de que las referencias a estudiantes, alumnos, etc. incluyen tanto a mujeres como a hombres.

### III.-Resultados de Aprendizaje



CG01. Capacidad de análisis y síntesis  
CG02. Capacidad de organización y planificación  
CG06. Capacidad de gestión de la información  
CG08. Liderazgo y toma de decisiones  
CG09. Trabajo en equipo y habilidades en las relaciones interpersonales  
CE06. Aplicar la planificación y la gestión administrativa  
CE08. Conocer y manejar el marco legal de la actividad que realizan las administraciones públicas  
CE10. Diseñar procesos de planificación, implantación y evaluación de políticas públicas

**IV.-Contenido**

**IV.A.-Temario de la asignatura**

BLOQUE TEMÁTICO	TEMA	APARTADOS
<b>Bloque I.            LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE            LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>	Tema I <b>La Administración pública como            prestadora de bienes y servicios</b>	1. La Administración como organización y como "empresa". 2. Concepto de servicio público y tipologías de los servicios públicos. 3. El desarrollo de los servicios públicos en el Estado de Bienestar.
	Tema II <b>Teoría de la gestión pública</b>	1. Paradigmas clásicos y modelos postburocráticos. 2. Paradigmas actuales (postcrisis y postpandemia). 3. Aportaciones de los enfoques teóricos a la Administración actual.
	Tema III <b>Gestión pública y servicio público</b>	1. El entorno de la gestión de servicios en el ámbito público. 2. Singularidades y limitaciones en la gestión de los servicios públicos. 3. Similitudes y diferencias entre la gestión pública y la privada
	Tema IV <b>La provisión de servicios públicos</b>	1. La gestión directa y la gestión indirecta. 2. El enfoque de servucción. 3. Propuestas para una provisión exitosa
<b>Bloque II.            LA GESTIÓN DE SERVICIOS            PÚBLICOS</b>	Tema V <b>Innovación y gestión pública</b>	1. Innovación e innovación social. 2. Las alianzas público-privadas. 3. Gestión pública y agenda 2030.
	Tema VI <b>La Administración digital y la gestión de servicios públicos</b>	1. La Administración digital: concepto y marco. 2. Situación de la Administración digital en España. 3. Nuevas formas de gestión digital.
	Tema VII <b>Gestión de la calidad de los servicios públicos</b>	1. El concepto de calidad aplicado a los servicios públicos. 2. La planificación de la calidad de los servicios públicos. 3. Medición y evaluación de la calidad. La situación en España.
<b>Bloque III.            CALIDAD, COMUNICACIÓN Y            MARKETING EN LOS SERVICIOS            PÚBLICOS</b>	Tema VII <b>Gestión de la calidad de los servicios públicos</b>	1. El concepto de calidad aplicado a los servicios públicos. 2. La planificación de la calidad de los servicios públicos. 3. Medición y evaluación de la calidad. La situación en España.



<b>Bloque III.          CALIDAD, COMUNICACIÓN Y          MARKETING EN LOS SERVICIOS          PÚBLICOS</b>	<b>Tema VII          Gestión de la calidad de los servicios          públicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El concepto de calidad aplicado a los servicios públicos.</li> <li>2. La planificación de la calidad de los servicios públicos.</li> <li>3. Medición y evaluación de la calidad. La situación en España.</li> </ol>
	<b>Tema VIII          La comunicación y el marketing en          los servicios públicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La comunicación en la Administración pública. La comunicación de crisis.</li> <li>2. Los intangibles en el sector público: imagen, reputación, RSI.</li> <li>3. El marketing público.</li> </ol>

IV.B.-Actividades formativas	
Tipo	Descripción
Lecturas	A lo largo del semestre se irán especificando las lecturas, obligatorias y necesarias, para la preparación de cada uno de los temas del programa.
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Resolución de ejercicios prácticos y trabajos colaborativos poco complejos sobre cuestiones y conceptos relativos a la asignatura.
Trabajos colectivos	Realización de un proyecto o informe sobre una organización pública aplicando el aprendizaje basado en proyectos y el trabajo colaborativo. En este proyecto se aplicarán los distintos enfoques teóricos estudiados en la asignatura. La resolución final de los casos en el aula empleará el debate para la puesta en común.
Otras actividades	Tutorías académicas para orientar a los estudiantes sobre la preparación de la asignatura y sobre la realización del trabajo.
Asistencia a clases teóricas	Clases magistrales de los Temas I a VIII: presentación de los principales conceptos y desarrollo del contenido esencial de la asignatura. Los estudiantes serán evaluados de los contenidos de los temas del programa y de las lecturas obligatorias a través de dos exámenes parciales.
Otras actividades	Discusiones y debates a partir de las clases magistrales y las presentaciones de los estudiantes.



V.-Tiempo de Trabajo del estudiante (30h grado y 25h máster)	
Clases teóricas	30
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	22
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	8
Tutorías académicas	14
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	4
Preparación de clases teóricas	40
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	30
Preparación de pruebas	32
Total de horas de trabajo del alumnado	180

VI.-Metodología y plan de trabajo		
Tipo	Periodo	Contenido
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 14	Temas I a VIII. Las sesiones de clase se dedicarán a la exposición magistral de los principales conceptos, planteamientos y contenidos teóricos de la materia, y a la resolución de las dudas que vayan surgiendo. Los materiales a utilizar en estas sesiones se pondrán a disposición de los estudiantes con antelación, de forma que deberá preparar previamente los contenidos básicos de los temas.
Metodologías activas o de innovación docente	Semana 2 a Semana 12	Diseño de un servicio público en una organización pública aplicando técnicas de role playing, el aprendizaje basado en proyectos y el trabajo colaborativo. Los resultados se expondrán en el aula y se debatirán de forma conjunta.
Pruebas	Semana 9 a Semana 9	Primer examen parcial tipo test o de preguntas cortas que el profesor indique al comienzo del cuatrimestre relativo a los Temas I a IV del programa. La prueba es presencial.



Pruebas	Semana 16 a Semana 18	Segundo examen parcial tipo test o de preguntas cortas que el profesor indique al comienzo del cuatrimestre relativo a los Temas V a VIII del programa. Se realiza en la fecha establecida por la Universidad para la convocatoria oficial de mayo. La prueba es presencial.
Prácticas	Semana 2 a Semana 16	Resolución de ejercicios prácticos y trabajos colaborativos presenciales poco complejos sobre cuestiones y conceptos relativos a la asignatura. La resolución final de los casos en el aula empleará el debate para la puesta en común.



## VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.

La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).

Los estudiantes que no consigan superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.

La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

### VII.A.- Descripción de las pruebas de evaluación y su ponderación



La evaluación del rendimiento académico está sujeta al sistema de evaluación continua, lo que implica que el estudiante debe desarrollar a lo largo del cuatrimestre **todas las actividades formativas obligatorias, además de realizar cada una de las pruebas de evaluación teóricas y prácticas en plazo y forma, como requisito para poder superar la asignatura.** La evaluación del rendimiento académico se realizará de acuerdo a la metodología, criterios y ponderaciones que se detallan a continuación.

### 1. EVALUACIÓN DE LA PARTE TEÓRICA

- **Dos exámenes parciales escritos**, tipo test o de preguntas cortas, relativos al contenido de los temas del programa y a la bibliografía obligatoria de la asignatura. En estos exámenes se evaluará el nivel general de conocimientos teóricos adquiridos, puesto que el objetivo del examen es acreditar que el alumno ha comprendido y asimilado el contenido esencial de la materia y los conceptos básicos.
- Es requisito esencial aprobar los dos parciales para poder superar la asignatura, con una **nota mínima de 5 en cada uno**. La calificación de cada una de estas pruebas no hace media ni compensa.
- El **primer examen parcial** se realizará en la semana novena del cuatrimestre, y la fecha exacta será establecida por cada profesor al principio del semestre. Esta prueba está referida a los Temas I, II, III y IV del programa. La **nota mínima** para superar esta prueba es de **5 sobre 10** y representa un **35 % de la calificación final**. Es **reevaluable**.
- El **segundo examen parcial** se realizará en la fecha correspondiente de la convocatoria de mayo que establecerá en su momento la Universidad. Esta prueba está referida a los Temas V, VI, VII y VIII del programa. La **nota mínima** para superar esta prueba es de **5 sobre 10**, y representa un **35 % de la calificación final**. Es **reevaluable**.
- Los estudiantes que no aprueben alguna o ninguna de las pruebas parciales, o no se hayan presentado, podrán examinarse en la convocatoria extraordinaria de junio.

La estructura y características de los exámenes de la convocatoria de junio serán idénticas a las ya expuestas

### 2. EVALUACIÓN DE LA PARTE PRÁCTICA (APRENDIZAJE ACTIVO)

- Realización obligatoria **en grupo de un proyecto de diseño de un servicio público** de carácter **escrito y oral** relativo a la aplicación de los enfoques de gestión estudiados en la asignatura a la resolución de un problema público establecido por los estudiantes en el que se reflejarán los contenidos teóricos de la asignatura. Se realizará a lo largo del cuatrimestre.
- Los objetivos, la estructura y el contenido básico de este proyecto será establecido por los profesores al comienzo del cuatrimestre. Se dedicará parte de las horas de trabajo a su desarrollo, aunque los estudiantes deberán desarrollarlo y concluirlo en las horas dedicadas a la preparación de las clases prácticas y los ejercicios.
- Este tipo de actividad práctica permiten al estudiante adquirir algunas de las competencias generales y específicas de la asignatura: CG1.Capacidad de análisis y síntesis; CG2.Capacidad de organización y planificación; CG6.Capacidad de gestión de la información; CG7.Resolución de problemas; CG9.Trabajo en equipo y habilidades en las relaciones interpersonales; CE8.Conocer y manejar el marco legal de la actividad que realizan las Administraciones públicas; CE12.Recoger, tratar e interpretar datos de investigación cualitativa y cuantitativa.
- Los resultados del proyecto son presentados por el grupo en una exposición en el aula para su debate. Las exposiciones se realizarán las últimas dos semanas de clase y los profesores evaluarán la defensa oral que los estudiantes hagan de su proyecto.
- El proyecto colaborativo del diseño de un servicio público se realiza en grupo. Se seguirá el método de coevaluación e por el que los estudiantes evalúan a sus compañeros usando criterios aportados por el profesor hasta un máximo de 8 puntos de 10. Los restantes hasta 10 corresponde asignarlos al profesor.
- **No se aplica nota mínima** para que esta prueba práctica haga media con la calificación obtenida en los parciales. Representa un **30 % de la calificación final**. Esta prueba **no es reevaluable**.
- **IMPORTANTE:** ya que esta prueba no es reevaluable, en mayo y en junio se calculará el 30% de la calificación final utilizando la nota obtenida en la exposición, ya sea esta nota inferior o superior a cinco.

El **proyecto práctico es obligatorio** y puede ser calificado como No apto (0 puntos: el trabajo incumple algún requisito esencial, no

responde a los criterios básicos establecidos o se ha detectado plagio); Suspenso (4 puntos); Aprobado (6 puntos); Notable (7,5 puntos); Sobresaliente (9); Si se presenta un trabajo excepcionalmente bueno se calificará con un 10. El proyecto se valorará del 0 al 10 de acuerdo con los siguientes criterios:

- Claridad en la exposición: de 0 a 2 puntos.
- Solvencia argumental: de 0 a 3 puntos.
- Capacidad de análisis crítico y adecuación en función de los contenidos aportados: de 0 a 3 puntos.
- Proporcionalidad en la profundidad de análisis (evitando que haya aspectos que resulten más o menos analizados que el resto): de 0 a 2 puntos.

La revisión de los exámenes y pruebas queda sujeta a la normativa de la URJC. A los estudiantes les asisten, de forma



La revisión de los exámenes y pruebas queda sujeta a la normativa de la URJC. A los estudiantes les asisten, de forma resumida, los siguientes derechos:

Revisión de calificaciones provisionales: Puede revisar sus calificaciones en las fechas y horarios publicados con al menos 48 horas de antelación.

•Presentación de reclamaciones: Si no está conforme, puede reclamar ante la Comisión de Reclamaciones del Centro en un plazo de cinco días, detallando sus datos, asignatura, motivo de la reclamación y revisión previa.

•Resolución de reclamaciones: La Comisión evaluará su solicitud y emitirá un informe razonado en un máximo de diez días, durante los cuales puede presentar alegaciones.

•Nuevas pruebas de evaluación: Si se decide realizar nuevas pruebas, se le informará con al menos diez días de antelación.

Recurso de alzada: Puede interponer un recurso de alzada ante el Decano o Director si no está satisfecho con la resolución de la Comisión.

Se recuerda a los estudiantes que la DISPENSA ACADÉMICA exime, únicamente, de la asistencia a las clases y no de la participación en las actividades de evaluación que requieran presencialidad: en esta asignatura acudir a las actividades y presentaciones del proyecto práctico obligatorio según se establezca en el calendario de la asignatura.

Reglamento sobre Revisión y Reclamación de la Evaluación Continua de los Estudios de Grado de la URJC:

[https://www.urjc.es/images/Universidad/Presentacion/normativa/Revisión\\_y\\_Reclamación\\_de\\_la\\_Evaluación Continua\\_en\\_los\\_estudios\\_de\\_Grado\\_de\\_la\\_URJC.pdf](https://www.urjc.es/images/Universidad/Presentacion/normativa/Revisión_y_Reclamación_de_la_Evaluación Continua_en_los_estudios_de_Grado_de_la_URJC.pdf).

SISTEMAS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN							
	Actividad	Carácter	Modalidad	Tipo	Nota mínima	Ponderación	Periodo	Contenido
SE 1	Prueba escrita, teórico-práctica	Individual	Presencial	Reevaluabile	5	35%	Semana 9	Prueba escrita relacionada con los contenidos teóricos y prácticos de la asignatura
SE 1	Prueba escrita, teórico-práctica	Individual	Presencial	Reevaluabl e	5	35%	Convocatoria oficial ordinaria	Prueba escrita relacionada con los contenidos teóricos y prácticos de la asignatura

SE 3	Proyecto práctico obligatorio	Colaborativo	Presencial	No reevaluable	NO	30%	A lo largo del curso	Realización en grupo de un proyecto práctico obligatorio de carácter escrito y oral relativo a la aplicación de los enfoques de gestión estudiados en la asignatura a la resolución de un problema o el análisis de una organización pública en la que se reflejarán los contenidos teóricos de la asignatura.
------	-------------------------------	--------------	------------	----------------	----	-----	----------------------	--

**VII.B.- Evaluación de estudiantes con dispensa académica de asistencia a clase**

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC no implica que el estudiante quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el estudiante deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El estudiante deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición de los estudiantes en el momento de la concesión de la dispensa.

Asignatura con posibilidad de dispensa: Si

**VII.C.- Revisión de las pruebas de evaluación**

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

**VII.D.- Estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales**



A fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, los y las estudiantes con discapacidad o con necesidades educativas especiales podrán solicitar adaptaciones curriculares para el seguimiento de sus estudios. Esas adaptaciones serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Rey Juan Carlos, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad de la Universidad.

Dicha Unidad emitirá un informe de adaptaciones curriculares, por lo que los y las estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con la Unidad ([discapacidad.programa@urjc.es](mailto:discapacidad.programa@urjc.es)), a fin de analizar conjuntamente las distintas alternativas.

#### **VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica**

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad (<https://www.urjc.es/codigoetico>).

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos (<https://www.urjc.es/images/Universidad/Presentacion/normativa/normativa%20convivencia%20universitaria.pdf>) y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.



**VIII.-Recursos y materiales didácticos**

**Bibliografía básica**

Arenilla, M. (2021) *Administración digital*. Madrid: INAP. [https://www.researchgate.net/publication/364153145\\_La\\_Administracion\\_digital\\_Digital\\_Administration](https://www.researchgate.net/publication/364153145_La_Administracion_digital_Digital_Administration)  
 Arenilla, M. (2011) *Crisis y Reforma de la Administración*.  
 Netbiblo [https://www.researchgate.net/publication/309666729\\_Crisis\\_y\\_reforma\\_de\\_la\\_Administracion\\_Publica](https://www.researchgate.net/publication/309666729_Crisis_y_reforma_de_la_Administracion_Publica)  
 Arenilla, M. (Dir.) (2014): *Administración 2032. Teclas para transformar la Administración Pública española*. Madrid: INAP [https://www.researchgate.net/publication/270754365\\_Administracion\\_2032\\_Teclas\\_para\\_transformar\\_la\\_administracion\\_publica\\_Espanola](https://www.researchgate.net/publication/270754365_Administracion_2032_Teclas_para_transformar_la_administracion_publica_Espanola)  
 Arenilla, M.; García-Vegas, R. (2016). *Innovación social. Claves y casos*. A Coruña: Consello Social Universidad da Coruña. [https://www.researchgate.net/publication/333263592\\_Innovacion\\_social\\_y\\_corresponsabilidad\\_publica](https://www.researchgate.net/publication/333263592_Innovacion_social_y_corresponsabilidad_publica)

**Bibliografía complementaria**

TEMA III. - Arenilla, M. (2018) Prólogo, en OCDE, *Panorama de las Administraciones Públicas 2017*. Madrid: INAP-OCDE, pp. 17-29 [https://www.researchgate.net/publication/333430193\\_Prologo\\_Panorama\\_de\\_las\\_Administraciones\\_publicas\\_2017](https://www.researchgate.net/publication/333430193_Prologo_Panorama_de_las_Administraciones_publicas_2017)

TEMA IV. - Comisión Europea (2004). Libro Verde sobre la colaboración público-privada y el derecho comunitario en materia de contratación pública y concesiones [COM (2004) 0327 final] <http://eur-lex.europa.eu/legalcontent/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52004DC0327>

TEMA IV. Gestipolis. (2022). *Servucción. Qué es, elementos y ejemplo*. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/servuccion-que-es-elementos-y-ejemplo/>

TEMA IV.- Eiglier, P. y Langeard, E. (1992): *Servucción: el marketing de servicios*. Madrid: Ed. McGraw-Hill.

TEMA IV. - Román, A. (2014). *La gestión indirecta de los servicios públicos. Algunos mecanismos de racionalización y control*. Revista Andaluza de Administración Pública. Instituto Andaluz de Administración Pública. Nº. 89/2014. Mayo-Agosto, 2014, págs. 111-152.

TEMA IV.- Sancho, D. (1999) (Reimpresión 2002): *Gestión de servicios públicos: Estrategias de marketing y calidad*. Ed. Tecnos-Universidad Pompeu Fabra. Capítulo 5: "Criterios para el diseño de servicios públicos" (pág. 91-118).

TEMA I. - Arenilla, M. (2024) *Planificación, políticas públicas y Agenda 2030. El caso de Costa Rica*. Revista Reforma y Democracia del CLAD Nº 85.

TEMA II.- Blas F. G.; et al (2022) *Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática* Revista de Ciencias Sociales (Ve) 2022, Esp. 28 (5)

TEMA II. - Longo, F. e Ysa, T. (2008). *Los escenarios de la gestión pública del siglo XXI*. Barcelona, Escola d'Administració Pública de Catalunya.

[http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/coleccion\\_innovacion/1.\\_los\\_escenarios\\_de\\_la\\_gesti\\_n\\_p\\_blica\\_del\\_siglo\\_xxi/LOS-ESCENARIOS-baja\\_DEF.pdf](http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/coleccion_innovacion/1._los_escenarios_de_la_gesti_n_p_blica_del_siglo_xxi/LOS-ESCENARIOS-baja_DEF.pdf)

TEMA II. - OCDE (2018) *Panorama de las Administraciones Públicas 2017*. Madrid: INAP-OCDE Capítulo 10. Gobierno abierto, pp. 331-352.



TEMA V.- Cañigueral, A. (2018), *Estudio sobre Ecosistema de Innovación desde la perspectiva del sector público*. Madrid: INAP.

TEMA V. - Fundación COTEC (2019), Informe Innovación en España. Madrid: Fundación Cotec para la Innovación, Madrid. [http://informecotec.es/media/INFORME-COTEC-2019\\_versionweb.pdf](http://informecotec.es/media/INFORME-COTEC-2019_versionweb.pdf)

TEMA V. - CLAD (2020) CARTA IBEROAMERICANA DE INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/Carta-Iberoamericana-de-Innovacion-10-2020.pdf>

TEMA V.- European innovation scoreboard. [https://research-and-innovation.ec.europa.eu/statistics/performance-indicators/european-innovation-scoreboard\\_en?prefLang=es#european-innovation-scoreboard-2023](https://research-and-innovation.ec.europa.eu/statistics/performance-indicators/european-innovation-scoreboard_en?prefLang=es#european-innovation-scoreboard-2023)

TEMA V. - Metcalfe, L. (2012). Orientaciones para la innovación en el diseño de partenariados público-privados. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*. Nº. 80, 2012, págs. 92-117. <http://www.ogasun.ejgv.euskadi.net/r51-k86aekon/es/k86aEkonomiazWar/ekonomiaz/abrirArticulo?idpubl=76@istro=1214>

TEMA V. - **Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)**. (2022). *Ciencia, tecnología e innovación: cooperación, integración y desafíos regionales*. CEPAL. Recuperado de [repositorio.cepal.org](https://repositorio.cepal.org)

TEMA V. - Ministerio de Ciencia e Innovación (2020), *Diseño como herramienta para la innovación y modernización de las administraciones públicas*. Madrid: Ministerio de Ciencia e Innovación. Recuperado de [https://www.ciencia.gob.es/stfls/MICINN/Ministerio/FICHEROS/Diseno\\_adm\\_publica\\_online.pdf](https://www.ciencia.gob.es/stfls/MICINN/Ministerio/FICHEROS/Diseno_adm_publica_online.pdf)

TEMA V.- Minsait (2019) Innovación Pública: las tecnologías disruptivas que transformarán las Administraciones <https://www.minsait.com/es/actualidad/insights/innovacion-publica-administraciones-cinco-claves-transformacion>

TEMA V.- OCDE (2006): "El uso de mecanismos de mercado en la prestación de servicios públicos", en OCDE, La modernización del Estado: el camino a seguir, pág. 156-187. Ed. OCDE.

TEMA V. - Pastor Seller, E. (2011). El papel de la economía social como motor del cambio social y la democratización sostenible de las políticas públicas sociales en el ámbito local. En: REVERSCO. *Revista de Estudios Cooperativos*, 104, p. 143-169. <http://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/REVE1111140143A/18577>

TEMA I.- Allison, G.T. (1979) [1999]: "La gestión pública y la privada: ¿son fundamentalmente similares en todos los aspectos no importantes?", en J.M. Shafritz, y A.C. Hyde, *Clásicos de la Administración Pública* (pág. 746-779). Ed. Fondo de Cultura Económica.

TEMA I.- Arenilla, M. (2021) «La Administración frente a la pandemia: alianzas y estrategias», en *Aprendizajes y alianzas de la Agenda 2030 en Iberoamérica*, Caracas: CLAD, 2021.

TEMA I. Arenilla, M. (2019) "Una gestión pública por valores orientada a la innovación y los ODS", en González, E. *La nueva cultura de la responsabilidad: En la democracia española*, Granada: Comares.

TEMA I.- Villoria, M. (2016) *La Administración y la gestión pública*, en Barreda, M. y Ruiz, L. (Dir) *Análisis de la política. Enfoques y herramientas de la ciencia política*, Huygens



TEMA VI.- Accenture (2021) Technologic Vision 2021, [https://www.accenture.com/\\_acnmedia/PDF-146/Accenture-Tech-Vision-2021-es-ES.pdf#zoom=40](https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-146/Accenture-Tech-Vision-2021-es-ES.pdf#zoom=40)

TEMA VI.- Arenilla, M. (2020) Localización y digitalización de los ODS en un futuro inesperado. CUNAL, 218.

TEMA VI. - Arenilla, M. (2018). La Administración pública en el mundo digital. Entre la incertidumbre y la necesidad del cambio, en García-Vegas, R. y Chevarría Montesino, F. (Coord.) (2018). Iberoamérica Innova. Casos de estudio para una Administración digital. Madrid: Cyan.

TEMA VI.- Cerrillo Martínez, Agustín. (2020). ¿Son fiables las decisiones de las Administraciones públicas adoptadas por algoritmos? European Review of Digital Administration & Law, 1 (1), 18-36.

TEMA VI.- Comisión Europea. Grupo independiente de expertos de alto nivel sobre inteligencia artificial. (2019). Directrices éticas para una IA fiable .

TEMA VI. - Fundación Telefónica (2019), Sociedad Digital en España 2018. Madrid: Fundación Telefónica, pp. 143-153, [https://www.fundaciontelefonica.com/artes\\_cultura/publicaciones-listado/pagina-item-publicaciones/itempubli/655/](https://www.fundaciontelefonica.com/artes_cultura/publicaciones-listado/pagina-item-publicaciones/itempubli/655/)

TEMA VI. - Fundación Telefónica (2021) Sociedad digital en España. El año que todo cambió 2020-2021. <https://www.fundaciontelefonica.com/cultura-digital/publicaciones/sociedad-digital-en-espana-2020-2021/730/#close>

TEMA VI. - Galván Ruíz, J y García López, P. (2007): La administración electrónica en España (pág. 25-31 y 45-99). Ed. Fundación Telefónica y Ariel.

TEMA VI.- Gobierno de España (2021) Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021 -2025 [https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/dam/jcr:ae43f87a-9cdb-4ed9-9d78-d665a5d8491a/20210127\\_Plan\\_Digitalizacion\\_AP\\_2021-2025.pdf](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:ae43f87a-9cdb-4ed9-9d78-d665a5d8491a/20210127_Plan_Digitalizacion_AP_2021-2025.pdf)

TEMA VI.- Ponce Solé, Juli. (2019). Inteligencia artificial, Derecho administrativo y reserva de humanidad: algoritmos y procedimiento administrativo debido tecnológico. Revista General de Derecho Administrativo, 50 .

TEMA VI. - World Economic Forum (2016), Global Information Technology Report del Foro Económico, pp. ix-xiii, 3-31. [http://www3.weforum.org/docs/GITR2016/WEF\\_GITR\\_Full\\_Report.pdf](http://www3.weforum.org/docs/GITR2016/WEF_GITR_Full_Report.pdf)

TEMA VII.- AEVAL (2009): Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. [http://www.aeval.es/comun/pdf/calidad/ Guia\\_evaluacion\\_calidad.pdf](http://www.aeval.es/comun/pdf/calidad/ Guia_evaluacion_calidad.pdf). Ed. AEVAL.

IX.-Profesorado	
<b>Nombre y apellidos</b>	RUTH CICUENDEZ SANTAMARIA
<b>Correo electrónico</b>	ruth.cicuendez@urjc.es
<b>Departamento</b>	Derecho Público I y Ciencia Política
<b>Categoría</b>	Titular de Universidad interino
<b>Titulación académica</b>	Doctor
<b>Responsable de asignatura</b>	No
<b>Horario de Tutorías</b>	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
<b>Nº de Quinquenios</b>	5
<b>Nº de Sexenios</b>	0
<b>Nº de Sexenios de transferencia</b>	0
<b>Nº de evaluaciones positivas Docencia</b>	3





<b>Nombre y apellidos</b>	MANUEL ARENILLA SAEZ
<b>Correo electrónico</b>	manuel.arenilla@urjc.es
<b>Departamento</b>	Derecho Público I y Ciencia Política
<b>Categoría</b>	Catedrático/a de Universidad
<b>Titulación académica</b>	Doctor
<b>Responsable de asignatura</b>	Si
<b>Horario de Tutorías</b>	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
<b>Nº de Quinquenios</b>	6
<b>Nº de Sexenios</b>	5
<b>Nº de Sexenios de transferencia</b>	1
<b>Nº de evaluaciones positivas Docencia</b>	1
<hr/>	
<b>Nombre y apellidos</b>	DANIEL CASAL OUBIÑA
<b>Correo electrónico</b>	daniel.casal@urjc.es
<b>Departamento</b>	Derecho Público I y Ciencia Política
<b>Categoría</b>	Profesor/a Ayudante Doctor/a
<b>Titulación académica</b>	Doctor
<b>Responsable de asignatura</b>	No
<b>Horario de Tutorías</b>	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
<b>Nº de Quinquenios</b>	0
<b>Nº de Sexenios</b>	0
<b>Nº de Sexenios de transferencia</b>	0
<b>Nº de evaluaciones positivas Docencia</b>	0