



GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA

MÓDULO 1: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Objetivos

El objetivo de este curso es el de capacitar al alumno para formular un plan para la mejora de la calidad, como una actividad más dentro de su trabajo. De esta forma, podrá contribuir a la mejora en la calidad de su institución.

Durante todo el curso se propone el desarrollo de un caso práctico cuyo planteamiento resume el apartado siguiente.

Como paso previo a la formalización del sistema de gestión de calidad que se va a solicitar crear al alumno, se tendrá que:

- ◆ Definir el papel de la calidad en la institución
- ◆ Conocer a los clientes
- ◆ Realizar un diagnóstico interno
- ◆ Definir objetivos y seleccionar métodos
- ◆ Elaborar el Plan de Calidad

Duración

10 horas (formación online + material complementario)

Plazo

El alumno dispondrá de un plazo máximo de 6 semanas para la realización del curso.

Diploma

Al finalizar el curso, el alumno obtendrá un Diploma acreditativo de CONDUCTA FORMACIÓN de la realización del curso.

Observaciones

El curso dará comienzo cuando el alumno formalice la matrícula.



GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA

MÓDULO 1: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Contenidos

- ◆ **Definición de calidad en la empresa**
 - ü Concepto de calidad
 - ü Especificaciones
 - ü Necesidades
 - ü Costes
 - ü Competitividad
 - ü La calidad como función transversal

- ◆ **Conocer a los clientes**
 - ü Clientes y usuarios
 - ü Cliente interno
 - ü Necesidades del cliente y categorías de la calidad
 - ü Atributos de la calidad
 - ü Satisfacción del cliente
 - ü Opinión del cliente
 - ü Diagrama Importancia/Satisfacción
 - ü Prioridades

- ◆ **Diagnóstico interno**
 - ü Puntos fuertes y débiles
 - ü Gráfico de calidad interna

- ◆ **Objetivos y métodos**
 - ü Objetivo de mejora
 - ü Método de mejora
 - ü Aseguramiento de la calidad
 - ü Invertir en personas
 - ü Actuar sobre los sistemas organizativos
 - ü Calidad total

- ◆ **Plan de Calidad**
 - ü Planificación
 - ü Acciones
 - ü Responsables
 - ü Plazos
 - ü Calendario