



GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA

MÓDULO 4: METODOLOGÍAS PARA GESTIONAR LA CALIDAD

Objetivos

Las Cartas de Servicios es una de las metodologías de gestión de la Calidad que ha producido más resultados en la administración en general, hasta lograr la cifra de 2000 cartas publicadas.

Las Cartas de Servicios definen una estrategia de mejora muy adecuada para organizaciones que están empezando a trabajar en la mejora de la calidad de los servicios y de sus formas de trabajo.

Con una Carta de Servicios las organizaciones muestran a sus clientes / ciudadanos los compromisos, documentan sus procesos, potencian el trabajo en equipo y construyen indicadores para medir los resultados.

El objetivo final del presente curso es capacitar al usuario para que, al finalizar la formación a través de las distintas unidades, sea capaz de manejar las metodologías de gestión por compromisos para apoyar a su propio departamento o aquellas unidades que decidan utilizar estas herramientas.

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 4: METODOLOGÍAS PARA GESTIONAR LA CALIDAD****Contenidos**

- ◆ **El comienzo y la identificación de los servicios**
 - ü Introducción a la gestión por compromisos
 - ü ¿Qué es una Carta de Servicios?
 - ü Los compromisos con los ciudadanos
 - ü Principios de la Gestión por Compromisos
 - ü Desarrollo de un Sistema de Gestión por Compromisos
 - ü La Metodología de GC: fase preparatoria

- ◆ **La Metodología de Gestión por Compromisos. Fase implantación del sistema**
 - ü Formación en Gestión por Compromisos
 - ü Elaboración de la Misión-Visión
 - ü Análisis de la voz del ciudadano y de los grupos de interés. Medición de la satisfacción
 - ü La evaluación de los procesos.
 - ü Alcance y determinación de los Compromisos
 - ü La redacción de la Carta de Servicios.
 - ü Diseño del Plan de Comunicación

- ◆ **La metodología de gestión por compromisos. Fase de evaluación del sistema y seguimiento**
 - ü La Evaluación del Sistema y la Carta
 - ü Ciclo de Vida