



GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA

Objetivos

Al finalizar la formación a través de las distintas unidades, el usuario será capaz de:

- ◆ 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
- ◆ Explicar el significado de las normas de calidad
- ◆ Aplicar requisitos de la norma ISO 9001:2000
- ◆ Localizar información en la documentación de calidad
- ◆ Redactar un procedimiento de calidad
- ◆ Evaluar el liderazgo, las políticas y estrategias
- ◆ Evaluar la gestión de personal, las alianzas y los recursos
- ◆ Evaluar la gestión de procesos
- ◆ Evaluar los resultados
- ◆ Calcular la puntuación final
- ◆ Manejar las metodologías de gestión por compromisos para apoyar a su propio departamento o aquellas unidades que decidan utilizar estas herramientas
- ◆ manejar los procesos y las herramientas de calidad más eficaces y contrastadas para resolver de forma práctica las disfunciones e ineficiencias en la gestión cotidiana

Duración

50 horas (formación online + material complementario)

Plazo

El alumno dispondrá de un plazo máximo de 10 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****Contenidos****MÓD. 1: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA**

- ◆ **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



GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA

Contenidos (cont.)

MÓD. 2: CALIDAD NORMALIZADA EN LA ADMÓN. PÚBLICA

- ◆ **Certificación de la calidad**
 - ü Pasos para obtener la certificación de la calidad
 - ü Sistemas de gestión de la calidad
 - ü Organismos normalizadores
 - ü Organismos certificadores
 - ü Organismos de acreditación
- ◆ **Norma ISO 9001:2000**
 - ü Normas ISO 9001:2000
 - ü Procesos del sistema de gestión de calidad
- ◆ **Localizar información en la documentación de calidad**
 - ü Tipos de documentos de calidad
 - ü Controles de los documentos de calidad
 - ü Manual de calidad
 - ü
- ◆ **Procedimientos de calidad**
 - ü Procedimientos de calidad
 - ü Recomendaciones para elaborar procedimientos
 - ü Estructura de un procedimiento

MÓD. 3: CALIDAD TOTAL. MODELO EFQM EN LA ADMÓN. PÚBLICA

- ◆ Descripción del modelo EFQM
- ◆ Criterios agentes
- ◆ Evaluación de los Agentes
- ◆ Criterios resultados
- ◆ Evaluación de los resultados
- ◆ Método REDER
- ◆ Peso de los criterios

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA****Contenidos (cont.)****MÓD. 4: METODOLOGÍAS PARA GESTIONAR LA CALIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA**

- ◆ **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

MÓD. 5: HERRAMIENTAS DE CALIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA

- ◆ **Aplicación de la gestión por procesos**
 - ü El mapa de procesos
 - ü Identificación e Ideogramación
- ◆ **La Medida de la Calidad: Los indicadores**
 - ü ¿Qué es un indicador?
 - ü ¿Para qué sirven?
 - ü Técnicas de elaboración
 - ü Características
 - ü Tipos de indicadores
 - ü Medición



GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA

Contenidos (cont.)

MÓD. 5: HERRAMIENTAS DE CALIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA (CONT.)

- ◆ La siete herramientas de Ishikawa
 - ü Diagrama Causa-Efecto
 - ü Diagrama de Flujo
 - ü Diagrama de Pareto
 - ü Otras herramientas: El Benchmarking