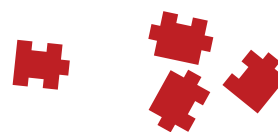




DOCTOR OLÓRIZ 2, 1ºA
GRANADA 18012
tel. 900 44 22 44
fax 900 10 17 99
email info@grupo2000.es
web www.grupo2000.es



CALIDAD TOTAL EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SP-00094

Duración: 80h

MÓDULO 1: Conceptos Básicos sobre
los Sistemas de Gestión de la Calidad

TEMA 1. ¿Qué es la Calidad?

Conceptos de la Calidad

Origen y Desarrollo de la Calidad

Desarrollo de la Calidad a través de la Calidad

Desarrollo de la Calidad a través de los Sistemas de Gestión de la Calidad

Desarrollo de la Calidad a través de la Gestión de Calidad Total

TEMA 2. Calidad y Receptividad

La Administración Pública como Empresa Prestadora de Servicios

Importancia de la Calidad en Organizaciones de Servicios

Definición de la Calidad de Servicios

Medición de la Calidad de Servicios

TEMA 3. El Modelo Europeo de la Calidad

El Modelo Europeo de la Calidad

Estructura del Modelo Europeo de Excelencia

Actualización del Modelo EFQM de excelencia

Adaptación del Modelo Europeo EFQM a la Administración Pública

TEMA 4. Herramientas para la Gestión de la Calidad

Herramientas para la Mejora y Resolución de Problemas

Herramientas para la Planificación

Herramientas para el Control

Las Normas UNE-EN ISO 9000

Normalización y Certificación

Herramientas para la Medición de la Calidad de Servicio: Método
SERVQUAL ("Service Quality")

Herramientas para la Medición de la Calidad de Servicio: El Modelo de la
Calidad Objetiva

TEMA 5. Calidad Total en la Administración Pública

El Modelo Europeo de Gestión de Calidad para la Evaluación de las
Unidades Administrativas

Informar a los Ciudadanos de los Resultados de la Evaluación
Implantar la Mejora Continua
Establecer Compromisos de Calidad
Mejorar la Regulación y Simplificar los Procedimientos
Técnicas de Calidad Aplicadas a las Administraciones Públicas
Aprender de los Mejores
Premiar a la Excelencia

TEMA 6. La Ética como Principio Interno
Principios de Actuación de la Administración Pública
Administración Pública en la Sociedad Democrática
La Dimensión Ética del Liderazgo en la Administración Pública
Nuevos Valores: Ética, Empatía, Motivación y Profesionalización

TEMA 7. Modernización de la Atención al Ciudadano en la
Administración Pública
El Derecho a la Información: Concepto, Tipo de Información
Administrativa
La Sociedad de la Información
Actuaciones que responden a la Modernización de la Atención en las
Administraciones Públicas
Ventanilla Única
Portal de Información Administrativa
Elaboración y Actualización de Guías de Servicios
Teléfonos de Información Administrativa
Puntos de Información Administrativa
Medición de la Satisfacción del Ciudadano en la Prestación del Servicio
La Implantación de un Registro Telemático Único

Glosario

Bibliografía