



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Técnico en Calidad Total en las Administraciones Públicas

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Mediante este curso el alumnado podrá adquirir los conocimientos para el empleo de herramientas dirigidas a la gestión de calidad, aprender los Principios de Actuación de la Administración Pública y poner en práctica la modernización de la atención al ciudadano en las Administraciones Públicas.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1. Introducción al concepto de calidad
2. Definiciones de calidad
3. Evolución del concepto de calidad
4. El papel de la calidad en las organizaciones
5. Costes de calidad
6. Beneficios de un sistema de gestión de la calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ORGANIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. La Constitución Española: estructura y contenidos
2. División de poderes
3. - Poder ejecutivo
4. - Poder legislativo
5. - Poder judicial
6. La Administración del Estado
7. - El Gobierno: composición, organización y funciones
8. - La Administración General del Estado: Órganos centrales, territoriales y colegiados.
Organismos públicos
9. La Administración Autonómica
10. - Competencias de las Comunidades Autónomas
11. - Organización autonómica
12. - Relaciones de las Comunidades Autónomas con el Estado
13. La Administración Local
14. - Clases de entidades locales
15. - Regulación de la Administración local
16. - Competencias de las entidades locales
17. Fuentes del Derecho
18. - La ley
19. - La costumbre
20. - Los principios generales del Derecho
21. Identificación de las normas jurídicas y órganos de elaboración, aprobación y publicación
22. El Boletín Oficial de Estado y los Boletines Autonómicos
23. Bases de datos de documentación jurídica en Internet

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARCO ORGANIZATIVO Y NORMATIVO DE LA UNIÓN EUROPEA

1. La Unión Europea

2. - Principios
3. - Proceso de integración comunitario. España en la UE
4. Instituciones y Órganos comunitarios
5. - Parlamento Europeo
6. - Consejo de la Unión Europea
7. - Comisión Europea
8. - Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas
9. - Tribunal de Cuentas Europeo
10. - Defensor del Pueblo Europeo
11. - Supervisor Europeo de Protección de Datos
12. Ordenamiento jurídico comunitario
13. - Derecho Originario: Características. Revisiones. Reformas
14. - Derecho Institucional (Derivado): Reglamento. Directiva. Decisión. Dictamen. Recomendación
15. - Otros procedimientos de formación de normas
16. - Aplicabilidad directa. Primacía del Derecho Comunitario
17. Diario Oficial de la Unión Europea

UNIDAD DIDÁCTICA 4. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Ciclo PDCA (Plan/Do/Check/Act)
2. Tormenta de ideas
3. Diagrama Causa-Efecto
4. Diagrama de Pareto
5. Histograma de frecuencias
6. Modelos ISAMA para la mejora de procesos
7. Equipos de mejora
8. Círculos de Control de Calidad
9. - El papel de los Círculos de Calidad
10. - Los beneficios que aportan los Círculos de Calidad
11. El orden y la limpieza: las 5s
12. - Seiri (Despejar)
13. - Seiton (Ordenar)

14. - Seiso (Limpiar)
15. - Seiketsu (Sistematizar)
16. - Shitsuke (Estandarización y Disciplina)
17. Seis SIGMA

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Las normas ISO 9000 y 9001
2. Introducción al contenido de la UNE-EN ISO 9001:2015
3. La norma ISO 9001
4. Requisitos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Documentación de un SGC
2. Hitos en la implantación de un SGC
3. Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC
4. Metodología y puntos críticos de la implantación
5. El análisis DAFO
6. El proceso de acreditación
7. Pasos para integrar a los colaboradores del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa
8. Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA CALIDAD TOTAL EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Los tres niveles de la Calidad
2. La Dirección y la Gestión de la Calidad
3. - Principios de la Dirección y Gestión de la Calidad
4. - Implantación de un Sistema de Calidad
5. Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad
6. - Política de la Calidad/Objetivo de la calidad

7. - Planificación de la Calidad
8. - Control de la Calidad
9. - Aseguramiento de la Calidad
10. - Mejora Continua de la Calidad
11. - La Calidad Total
12. - De la Calidad Total a la Excelencia. Modelo EFQM
13. Diseño y planificación de la Calidad
14. - La Satisfacción del Cliente
15. - Relaciones con proveedores
16. El Benchmarking y la Gestión de la Calidad
17. La Reingeniería de Procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL Y LA CALIDAD TOTAL

1. Estructura del modelo
2. La Calidad Total y el Modelo EFQM
3. Principios fundamentales de la excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 9. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD

1. Auditorías de Calidad
2. Sistemas de Calidad
3. Definiciones y conceptos asociados
4. El auditor de Calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 10. PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN EL PROCESO DE AUDITORÍA

1. Procedimiento de la Auditoría
2. Modelo de Auditoría del Sistema de Calidad
3. Inicio de la Auditoría
4. Preparación de la Auditoría
5. - Planificación

6. - Inspección física
7. - Recogida de información escrita
8. - Entrevistas con personal de la dirección
9. - Trabajo de análisis
10. - Memorándum
11. Realización de la Auditoría
12. Reunión de clausura
13. - Informe de la Auditoría
14. - Terminación de la Auditoría
15. Seguimiento de las acciones correctoras
16. Calidad en la Auditoría
17. Métricas
18. Implantación de las auditorías de Calidad en las empresas
19. - Certificación de un Sistema de Gestión de Calidad



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es