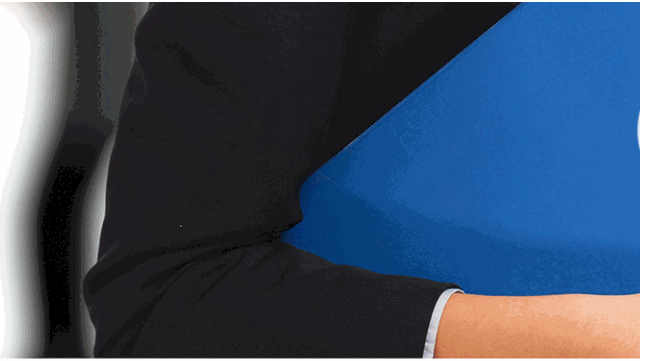


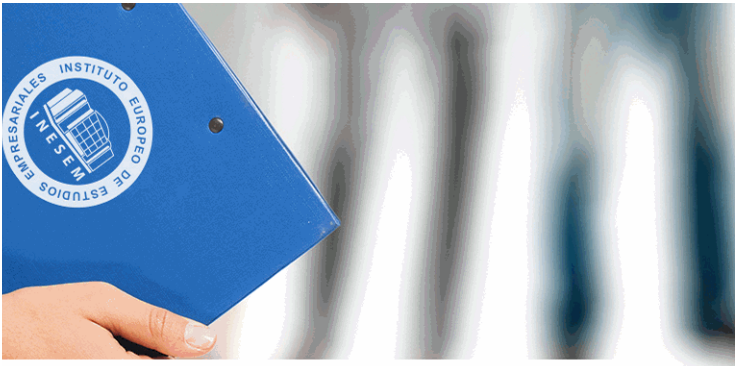
INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES
INESEM

I N

BU

Técnico en Calidad Tota

Púb



N E S E M

SINESS SCHOOL

l en las Administraciones
olicas

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada empre

Técnico en Calidad Tota
Púl

duración total: 200 horas ***horas telefo***

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

El curso en Calidad Total en las Administraciones Públic
relacionados con la Calidad Total y su aplicación en el á
la adecuada gestión de la calidad, profundizando en los
la Administración pública, concretamente en los aspecto

+ Información Gratis

+ Información Gratis

las Administraciones Públicas

a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo q
conocimientos técnicos en este área.

+ Información Gratis

objetivos

- Conocer los conceptos de calidad y ver los distintos de
sistemas de gestión de la calidad y gestión de la calidad
- Conocer la Administración Pública como empresas pre
calidad en las Organizaciones de Servicios.
- Saber identificar el modelo Europeo de Calidad, así co
- Adquirir los conocimientos para el empleo de herramie
- Aprender los Principios de Actuación de la Administrac
- Poner en práctica la modernización de la atención al ci

+ Información Gratis

para qué te prepara

Este curso en Calidad Total en las Administraciones Púl
conocimientos, principios, competencias, herramientas p
calidad en la Administración Pública con el fin de que ga
ciudadano.

salidas laborales

Sector Administrativo en general

+ Información Gratis

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte
Oficial que acredita el haber superado con éxito todas la
el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la du
alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que e
firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de l
recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

+ Información Gratis

INESEM
Instituto Europeo de Estudios Empresariales

INSTITUTO EUROPEO DE EST

como centro de Formación acreditado para la im
EXPIDE LA SIGUIENTE

NOMBRE DEL A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los

Nombre de la Acc

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formac
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con

Con una calificación de S

Y para que conste expido la pre
Granada, a (día) de (m

La direccion General

MARIA MORENO HIDALGO

Sello

forma de bonificación

+ Información Gratis

Centro de Formación Superior de POSTGRADO INESEM

UDIOS EMPRESARIALES

partición a nivel nacional de formación
TITULACIÓN

LUMNO/A

s estudios correspondientes de

ión Formativa

ión INESEM en la convocatoria de XXXX
número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

sente TITULACIÓN en
es) de (año)

Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los s
mes a la Seguridad Social.

+ Información Gratis

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a trav
metodología de aprendizaje online, el alumno debe avar
itinerario formativo, así como realizar las actividades y a
del itinerario, el alumno se encontrará con el examen fin
mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para pode

Nuestro equipo docente y un tutor especializado har
todos los progresos del alumno así como estableciendo
consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar to
Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunid
aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

+ Información Gratis

materiales didácticos

- Manual teórico 'Calidad Total en las Administracione

+ Información Gratis

+ Información Gratis

las Administraciones Públicas

y matrículas: 958 050 240 fax: 958 050 245

profesorado y servicio de tutorías

+ Información Gratis

Nuestro equipo docente estará a su disposición para
de contenido que pueda necesitar relacionado con el cu
nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email
un documento denominado “Guía del Alumno” entregad
Contamos con una extensa plantilla de profesores espe
con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y form
como solicitar información complementaria, fuentes bibli
Podrá hacerlo de las siguientes formas:

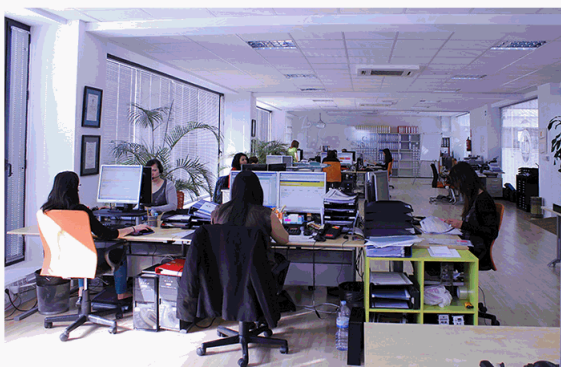
- **Por e-mail**: El alumno podrá enviar sus dudas y co
respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono**: Existe un horario para las tutorías tel
hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual**: El alumno/a puede c
del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizan

+ Información Gratis

+ Información Gratis



+ Información Gratis

las Administraciones Públicas

y matrículas: 958 050 240 fax: 958 050 245

plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo par
misma duración del curso. Existe por tanto un calendari
de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cu
de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad

+ Información Gratis

a la finalización del curso, que dependerá de la
o formativo con una fecha de inicio y una fecha

ursos de modalidad online, el campus virtual
y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de
disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y pron
para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, p
artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de op
administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

+ Información Gratis

Este sistema comunica al alumno directamente con nue
de matriculación, envío de documentación y solución de

Además, a través de nuestro gestor documental, el alum
sus documentos, controlar las fechas de envío, finalizac
lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos,
seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEP

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

+ Información Gratis

5.Costes de calidad
6.Beneficios de un sistema de gestión de la calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ORGANIZACIÓN DE LAS A

1.La Constitución Española: estructura y contenidos
2.División de poderes
    1.- Poder ejecutivo
    2.- Poder legislativo
    3.- Poder judicial
3.La Administración del Estado
    1.- El Gobierno: composición, organización y funcic
    2.- La Administración General del Estado: Órganos
4.La Administración Autonómica
    1.- Competencias de las Comunidades Autónomas
    2.- Organización autonómica
    3.- Relaciones de las Comunidades Autónomas co
5.La Administración Local
    1.- Clases de entidades locales
    2.- Regulación de la Administración local
    3.- Competencias de las entidades locales
6.Fuentes del Derecho

+ Información Gratis

1.- La ley
2.- La costumbre
3.- Los principios generales del Derecho

7.Identificación de las normas jurídicas y órganos de e
8.El Boletín Oficial de Estado y los Boletines Autonóm
9.Bases de datos de documentación jurídica en Intern

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARCO ORGANIZATIVO Y NO

1.La Unión Europea
1.- Principios
2.- Proceso de integración comunitario. España en
2.Instituciones y Órganos comunitarios
1.- Parlamento Europeo
2.- Consejo de la Unión Europea
3.- Comisión Europea
4.- Tribunal de Justicia de las Comunidades Europ
5.- Tribunal de Cuentas Europeo
6.- Defensor del Pueblo Europeo
7.- Supervisor Europeo de Protección de Datos
3.Ordenamiento jurídico comunitario
1.- Derecho Originario: Características. Revisiones

+ Información Gratis

2.- Derecho Institucional (Derivado): Reglamento. D
3.- Otros procedimientos de formación de normas
4.- Aplicabilidad directa. Primacía del Derecho Com

4.Diario Oficial de la Unión Europea

UNIDAD DIDÁCTICA 4. HERRAMIENTAS PARA LA GE 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
1.- El papel de los Círculos de Calidad
2.- Los beneficios que aportan los Círculos de Calid
9.El orden y la limpieza: las 5s
1.- Seiri (Despejar)
2.- Seiton (Ordenar)
3.- Seiso (Limpiar)

+ Información Gratis

4.- Seiketsu (Sistematizar)
5.- Shitsuke (Estandarización y Disciplina)

10.Seis SIGMA

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 6. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA

1.Documentación de un SGC
2.Hitos en la implantación de un SGC
3.Etapas en el desarrollo, implantación y certificación
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
8.Factores clave para llevar a cabo una buena gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA CALIDAD TOTAL EN LAS A

1.Los tres niveles de la Calidad
2.La Dirección y la Gestión de la Calidad

+ Información Gratis

1.- Principios de la Dirección y Gestión de la Calida
2.- Implantación de un Sistema de Calidad

3.Conceptos relacionados con la Gestión de la Calida

1.- Política de la Calidad/Objetivo de la calidad
2.- Planificación de la Calidad
3.- Control de la Calidad
4.- Aseguramiento de la Calidad
5.- Mejora Continua de la Calidad
6.- La Calidad Total
7.- De la Calidad Total a la Excelencia. Modelo EF

4.Diseño y planificación de la Calidad

1.- La Satisfacción del Cliente
2.- Relaciones con proveedores

5.El Benchmarking y la Gestión de la Calidad
6.La Reingeniería de Procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL MODELO EUROPEO DE EX

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

+ Información Gratis

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

UNIDAD DIDÁCTICA 10. PROCEDIMIENTO A SEGUIR

1.Procedimiento de la Auditoría
2.Modelo de Auditoría del Sistema de Calidad
3.Inicio de la Auditoría
4.Preparación de la Auditoría
    1.- Planificación
    2.- Inspección física
    3.- Recogida de información escrita
    4.- Entrevistas con personal de la dirección
    5.- Trabajo de análisis
    6.- Memorándum
5.Realización de la Auditoría
6.Reunión de clausura
    1.- Informe de la Auditoría
    2.- Terminación de la Auditoría
7.Seguimiento de las acciones correctoras

+ Información Gratis

8.Calidad en la Auditoría
9.Métricas
10.Implantación de las auditorías de Calidad en las em
1.- Certificación de un Sistema de Gestión de Calid

+ Información Gratis