

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

<b>Objetivos:</b>	Adquirir conocimientos básicos sobre Sistemas de Gestión de Calidad, en especial la norma ISO 9001:2000
<b>Destinatarios:</b>	Dirigido a todo el PAS.
<b>Duración:</b>	20 horas.
<b>Profesorado:</b>	CSI-CSIF.
<b>Certificado:</b>	Se otorgará a los participantes Certificado de Asistencia y Aprovechamiento, siendo requisito necesario para obtenerlo la asistencia a clase durante al menos el 90% del horario lectivo y la superación de las pruebas de evaluación de conocimientos que se realicen en el curso.
<b>Contenidos:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Introducción a los Sistemas de Calidad.</li><li>2. La Administración y los Servicios Públicos ante la Calidad.</li><li>3. ISO 9001:2000. Interpretación de los requisitos de la Norma y aplicación a la Administración Pública.</li><li>4. Planificación de la Calidad en la Administración Pública.</li><li>5. Las Cartas de Servicio.</li><li>6. El factor humano y la calidad.</li><li>7. Mejora de la calidad.</li><li>8. Gestión de los procesos.</li><li>9. Experiencia de Gestión de la Calidad en la Administración Pública.</li><li>10. Normativa relativa a la Calidad.</li></ol>