

GESTION DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Objetivos:	Adquirir conocimientos básicos sobre Sistemas de Gestión de Calidad, en especial la norma ISO 9001:2000
Destinatarios:	Dirigido a todo el PAS.
Duración:	20 horas.
Profesorado:	CSI-CSIF.
Certificado:	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.
Contenidos:	<ol style="list-style-type: none">1. Introducción a los Sistemas de Calidad.2. La Administración y los Servicios Públicos ante la Calidad.3. ISO 9001:2000. Interpretación de los requisitos de la Norma y aplicación a la Administración Pública.4. Planificación de la Calidad en la Administración Pública.5. Las Cartas de Servicio.6. El factor humano y la calidad.7. Mejora de la calidad.8. Gestión de los procesos.9. Experiencia de Gestión de la Calidad en la Administración Pública.10. Normativa relativa a la Calidad.