ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Calidad en la Administración Pública: Cartas de Servicios, Encuestas de Satisfacción y Mejora Continua

6 ECTS | 150 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa

Amplía tu formación con el Curso de Formación Permanente en Calidad en la Administración Pública: Cartas de Servicios, Encuestas de Satisfacción y Mejora Continua de ICUFOR. En un contexto donde la ciudadanía exige servicios públicos más eficientes, transparentes y orientados a sus necesidades, los profesionales del sector público necesitan dominar las herramientas y metodologías que garantizan estándares de excelencia. Esta formación te proporcionará una visión integral para transformar la gestión administrativa y fortalecer la confianza institucional.



Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer los fundamentos teóricos, históricos y conceptuales de la calidad en la Administración Pública, identificando sus principios rectores y la orientación al ciudadano como eje vertebrador.

Dominar el marco normativo e institucional de la calidad en el sector público español y europeo, distinguiendo los diferentes niveles regulatorios y los organismos de referencia implicados.

Analizar los principales modelos y marcos de gestión de la calidad aplicables al sector público —EFQM, CAF e ISO—, diferenciando sus estructuras, criterios y ámbitos de complementariedad.

Diseñar cartas de servicios conforme a su tipología y marco regulador, elaborando compromisos de calidad medibles e incorporando mecanismos de seguimiento, actualización y rendición de cuentas.

Comprender el concepto de satisfacción ciudadana y sus modelos teóricos de medición, aplicando las fases del diseño metodológico de encuestas —desde la construcción del cuestionario y el muestreo hasta el trabajo de campo—.

Analizar e interpretar los resultados de las encuestas de satisfacción, utilizando técnicas estadísticas descriptivas, inferenciales y multivariantes orientadas a la elaboración de informes y la toma de decisiones.

Objetivos del curso

Dominar los principios, ciclos y herramientas de mejora continua —PDCA, gestión por procesos, herramientas básicas de calidad, benchmarking y Lean—, implementando estrategias que permitan identificar y resolver ineficiencias en los servicios públicos.

Desarrollar una visión sistémica e integradora de los instrumentos de calidad, articulando cartas de servicios, encuestas de satisfacción y procesos de mejora continua en un sistema coherente que incorpore la evaluación, la certificación y las tendencias futuras de la gestión pública.

Temario

01 Fundamentos teóricos y conceptuales de la calidad en la Administración Pública

1.1. Origen y evolución histórica del concepto de calidad aplicado al sector público
1.2. Definición y dimensiones de la calidad en el ámbito público
1.3. Principios rectores de la gestión de la calidad en las organizaciones públicas
1.4. La orientación al ciudadano como eje vertebrador de la calidad pública
1.5. Cultura organizativa, liderazgo y su relación con la transparencia y el buen gobierno

Temario

02 Marco normativo, institucional y políticas públicas de calidad en España y en la Unión Europea

2.1. El marco normativo europeo de la calidad en las Administraciones Públicas
2.2. La regulación de la calidad en la Administración General del Estado
2.3. La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) y sus sucesoras
2.4. Marcos normativos autonómicos y locales en materia de calidad de los servicios públicos
2.5. Planes de calidad e innovación en la Administración Pública española: evolución y situación actual
2.6. Organismos e instituciones de referencia en la promoción de la calidad pública

Temario

03 Modelos y marcos de referencia para la gestión de la calidad en el sector público

3.1. Visión general de los principales modelos de gestión de la calidad
3.2. El Modelo EFQM de Excelencia aplicado a las organizaciones públicas
3.3. El Marco Común de Evaluación CAF (Common Assessment Framework)
3.4. Las normas ISO aplicadas al sector público
3.5. Otros marcos y herramientas de gestión de la calidad aplicables al sector público
3.6. Análisis comparativo de los modelos: complementariedades y criterios de selección
3.7. Integración de modelos de calidad con otros sistemas de gestión en la Administración Pública

Temario

04 Las cartas de servicios: conceptualización, tipología y marco regulador

4.1. Definición, naturaleza jurídica y finalidad de las cartas de servicios
4.2. Evolución histórica y desarrollo de las cartas de servicios en las Administraciones Públicas
4.3. Tipología de cartas de servicios según su ámbito y alcance
4.4. Regulación normativa de las cartas de servicios
4.5. Elementos estructurales obligatorios y contenido mínimo de una carta de servicios
4.6. El papel de las cartas de servicios en la rendición de cuentas y la confianza ciudadana

Temario

05 Elaboración, implantación, seguimiento y actualización de cartas de servicios

5.1. Planificación y organización del proceso de elaboración de una carta de servicios
5.2. Análisis previo de la unidad administrativa y de los servicios prestados
5.3. Definición de compromisos de calidad: criterios, formulación y niveles de exigencia
5.4. Selección y diseño de indicadores de seguimiento y cumplimiento
5.5. Redacción, maquetación y aprobación formal de la carta de servicios
5.6. Estrategias de difusión y comunicación de la carta de servicios
5.7. Seguimiento periódico del grado de cumplimiento de los compromisos
5.8. Revisión, actualización y, en su caso, revocación de cartas de servicios

Temario

06 La satisfacción ciudadana como dimensión clave de la calidad en los servicios públicos

6.1. Concepto y factores determinantes de la satisfacción ciudadana
6.2. Modelos teóricos de medición de la satisfacción y la calidad percibida
6.3. Diferencias entre satisfacción, confianza institucional y legitimidad percibida
6.4. La voz del ciudadano: quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones como fuentes de información cualitativa
6.5. La satisfacción del empleado público y su influencia en la calidad del servicio prestado

Temario

07 Diseño metodológico y ejecución de encuestas de satisfacción en la Administración Pública

7.1. Fundamentos metodológicos de la investigación mediante encuestas en el ámbito público
7.2. Definición de los objetivos de la encuesta y de las dimensiones de calidad a evaluar
7.3. Diseño del cuestionario: estructura, tipología de preguntas y escalas de medición
7.4. Determinación de la población objeto de estudio y diseño muestral
7.5. Modalidades de administración de la encuesta
7.6. Pretest del cuestionario y validación del instrumento de medida
7.7. Trabajo de campo: organización, control de calidad y gestión de incidencias

Temario

08 Análisis, interpretación y comunicación de los resultados de las encuestas de satisfacción

8.1. Preparación y depuración de la base de datos
8.2. Técnicas de análisis estadístico descriptivo aplicadas a encuestas de satisfacción
8.3. Técnicas de análisis estadístico inferencial y multivariante
8.4. Análisis de importancia-valoración como herramienta para la priorización de mejoras
8.5. Construcción e interpretación de índices sintéticos de satisfacción
8.6. Elaboración y comunicación de informes de resultados

09 La mejora continua en las organizaciones públicas: principios, ciclos y estrategias

9.1. Concepto y filosofía de la mejora continua aplicada a la gestión pública
9.2. El ciclo PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) como motor de la mejora continua
9.3. La gestión por procesos como base para la identificación de oportunidades de mejora
9.4. Grupos de mejora, equipos de trabajo y participación del personal en la mejora continua
9.5. Innovación en los servicios públicos y su relación con la mejora continua
9.6. Resistencias al cambio en las organizaciones públicas y estrategias para superarlas

Temario

10 Herramientas y técnicas para la mejora continua de los servicios públicos

10.1. Clasificación general de las herramientas de mejora continua según su finalidad y complejidad
10.2. Herramientas básicas de la calidad aplicadas al sector público
10.3. Herramientas de gestión, planificación y seguimiento estratégico de la mejora
10.4. Benchmarking en la Administración Pública: aprendizaje de buenas prácticas
10.5. La metodología Lean aplicada a la Administración Pública

11 Evaluación, certificación y reconocimiento de la calidad en la Administración Pública

11.1. La evaluación de la calidad como proceso sistemático de aprendizaje organizativo
11.2. Autoevaluación organizativa: metodología, beneficios y limitaciones
11.3. Evaluación externa y auditorías de calidad en las organizaciones públicas
11.4. Certificación de la calidad en la Administración Pública: requisitos, proceso y mantenimiento
11.5. Programas de reconocimiento y premios a la calidad en el sector público

Temario

12 Integración práctica: diseño de un sistema de calidad articulado mediante cartas de servicios, encuestas de satisfacción y procesos de mejora continua

12.1. Visión sistémica e integración de los instrumentos de calidad en la gestión pública
12.2. Metodología para el diseño e implantación de un sistema integrado de calidad en una unidad administrativa
12.3. Análisis de experiencias y buenas prácticas de gestión integrada de la calidad en Administraciones Públicas
12.4. Retos y tendencias futuras en la gestión de la calidad pública

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 6 créditos ECTS y 150 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate **Más información**



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06

Contenidos actualizados

Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07

El curso, por escrito

Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08

Autónomo, pero acompañado

Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09

Enseñanza adaptada

Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10

Estudio sencillo e intuitivo

Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

