ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

# Calidad y Mejora Continua en Servicios de Seguridad y Emergencias: Conceptos e Indicadores

4 ECTS | 100 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 y Mejora Continua en Servicios de Seguridad y Emergencias: Conceptos e Indicadores de ICUFOR. En un contexto donde la ciudadanía demanda servicios públicos eficientes y transparentes, los profesionales del sector necesitan dominar herramientas que garanticen la excelencia operativa. Este programa responde a esa necesidad, proporcionando una base sólida para transformar la gestión de organizaciones dedicadas a la protección y atención de emergencias.

A lo largo de la formación, profundizarás en los fundamentos teóricos de la calidad, desde las contribuciones de Deming y Juran hasta la filosofía Kaizen. Conocerás el marco normativo aplicable, los sistemas de gestión según ISO 9001 y modelos de excelencia como EFQM y CAF.

Duración
**100 horas**

Créditos
**4 Créditos ECTS**

Metodología
**Online**

Matriculación
**Permanente**

# Objetivos del curso

Conocer los fundamentos teóricos y la evolución histórica de la calidad y la mejora continua, identificando las principales corrientes de pensamiento y los principios que sustentan su aplicación en el ámbito organizacional.

Dominar la estructura y los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad y los modelos de excelencia, diferenciando sus enfoques y valorando su adaptación al contexto específico de la seguridad y las emergencias.

Utilizar herramientas y técnicas de medición, análisis y evaluación de la calidad, incorporando tanto instrumentos clásicos como tecnologías emergentes para la interpretación fundamentada de resultados.

Elaborar planes de implantación de programas integrales de calidad, justificando las acciones de diagnóstico, planificación estratégica, formación y asignación de recursos necesarias para su despliegue efectivo.

Comprender el marco normativo, organizativo y funcional de los servicios de seguridad y emergencias, analizando las particularidades operativas que condicionan la gestión de la calidad en dichos servicios.

Diseñar indicadores de calidad rigurosos y cuadros de mando operativos, aplicando criterios metodológicos sistemáticos y distinguiendo las distintas tipologías de indicadores según el ámbito de actuación del servicio.

Aplicar modelos y estrategias de mejora continua —PDCA, Lean, Six Sigma y gestión del conocimiento—, relacionando cada metodología con la optimización de los procesos operativos propios del sector.

Desarrollar una cultura organizacional de calidad sostenible, integrando mecanismos de participación del personal, comunicación de resultados y rendición de cuentas orientados a la mejora permanente del servicio prestado a la ciudadanía.

# Temario

## 01 Fundamentos teóricos y conceptuales de la calidad y la mejora continua

1.1. Evolución histórica del concepto de calidad: del control de calidad a la búsqueda de la excelencia
1.2. Principales corrientes de pensamiento y autores de referencia en la gestión de la calidad
1.3. Principios fundamentales de la gestión de la calidad según las normas internacionales vigentes
1.4. Conceptos clave asociados a la mejora continua en el ámbito organizacional
1.5. Dimensiones de la calidad y cultura organizacional en la prestación de servicios públicos

## 02 Marco normativo, organizativo y funcional de los servicios de seguridad y emergencias

2.1. Caracterización y tipología de los servicios de seguridad y emergencias
2.2. Marco legislativo y regulatorio aplicable a la calidad en servicios de seguridad y emergencias
2.3. Estructura organizativa y modelos de gestión característicos de los servicios de seguridad y emergencias
2.4. Particularidades operativas que condicionan la gestión de la calidad en estos servicios
2.5. Identificación y gestión de los grupos de interés y partes interesadas en la calidad de estos servicios
2.6. Retos actuales y tendencias emergentes en la modernización de los servicios de seguridad y emergencias

# Temario

## 03 Sistemas de gestión de la calidad aplicados a servicios de seguridad y emergencias

3.1. Fundamentos y arquitectura de los sistemas de gestión de la calidad
3.2. La norma ISO 9001 y su adaptación al contexto de los servicios de seguridad y emergencias
3.3. Modelos de excelencia y marcos de autoevaluación organizacional
3.4. Gestión por procesos en el ámbito de los servicios de seguridad y emergencias
3.5. Gestión de riesgos integrada como componente esencial del sistema de calidad
3.6. Integración de sistemas de gestión: calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral
3.7. Liderazgo y compromiso de la alta dirección en la implantación y consolidación del sistema de gestión de la calidad

# Temario

## 04 Diseño, construcción y tipología de indicadores de calidad en servicios de seguridad y emergencias

4.1. Concepto, naturaleza y funciones de los indicadores en la gestión de la calidad
4.2. Tipología de indicadores aplicables a los servicios de seguridad y emergencias
4.3. Metodología sistemática para el diseño y la construcción de indicadores
4.4. Establecimiento de umbrales, metas y valores de referencia para la interpretación de indicadores
4.5. Construcción de cuadros de mando e indicadores clave de desempeño (KPI)
4.6. Indicadores específicos según ámbitos operativos concretos del sector
4.7. Validación, fiabilidad y reconocimiento de las limitaciones inherentes a los indicadores de calidad
4.8. Benchmarking y comparación sistemática de indicadores entre organizaciones del sector

# Temario

## 05 Herramientas y técnicas para la medición, el análisis y la evaluación de la calidad

5.1. Herramientas clásicas de la calidad aplicadas al ámbito de la seguridad y las emergencias
5.2. Herramientas avanzadas para el análisis en profundidad y la mejora de la calidad
5.3. Técnicas para la recogida y el análisis de la satisfacción del usuario y la ciudadanía
5.4. Auditorías de calidad: planificación, ejecución y seguimiento de resultados
5.5. Sistemas de información y herramientas tecnológicas para la gestión de datos de calidad
5.6. Interpretación rigurosa de resultados y elaboración de informes de evaluación de la calidad

# Temario

## 06 Modelos y estrategias de mejora continua aplicados a servicios de seguridad y emergencias

6.1. El ciclo PDCA como marco integrador de los procesos de mejora continua
6.2. Metodología Lean aplicada a la optimización de servicios de seguridad y emergencias
6.3. La metodología Six Sigma orientada a la reducción de la variabilidad operativa
6.4. Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional como motores de mejora
6.5. Gestión del cambio organizacional en la implantación de programas de mejora continua
6.6. Planes de mejora y evaluación del impacto de las acciones de mejora continua sobre el desempeño del servicio

# Temario

## 07 Implantación, sostenibilidad y consolidación de la cultura de calidad en organizaciones de seguridad y emergencias

7.1. Planificación estratégica e infraestructura organizativa para la implantación de un programa integral de calidad
7.2. Formación y desarrollo de competencias en calidad para los profesionales del sector
7.3. Cultura de calidad, participación activa del personal y sostenibilidad del sistema
7.4. Comunicación de resultados, transparencia y rendición de cuentas ante la ciudadanía
7.5. Buenas prácticas y casos de éxito en la gestión de la calidad en servicios de seguridad y emergencias

# 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 4 créditos ECTS y 100 horas.

## Certificados de ICUFOR

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




Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

# 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

