ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Modelos de Excelencia y Sistemas de Gestión de la Calidad en los Servicios Públicos

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



Especialízate con el Curso de Formación Permanente en Modelos de Excelencia y Sistemas de Gestión de la Calidad en los Servicios Públicos de ICUFOR y adquiere los conocimientos necesarios para impulsar la transformación de las organizaciones públicas hacia estándares de excelencia. En un contexto donde la ciudadanía demanda servicios eficientes, transparentes y orientados a sus necesidades, los profesionales del sector público requieren dominar las metodologías y herramientas que garantizan una gestión de calidad integral y sostenible.

A lo largo de esta formación, profundizarás en los principales marcos de referencia como la norma ISO 9001, el Modelo EFQM de Excelencia y el Marco Común de Evaluación (CAF), comprendiendo su aplicación práctica en entornos administrativos.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos teóricos, conceptuales y normativos de la calidad y la excelencia en los servicios públicos, identificando su evolución histórica, los principios que los sustentan y el marco institucional y estratégico que los regula.

Identificar el papel del liderazgo, la cultura organizacional y la gestión de personas como factores determinantes en la implantación de sistemas de calidad, describiendo las estrategias para la gestión del cambio y el desarrollo de competencias profesionales en entornos públicos.

Conocer y saber aplicar las herramientas y metodologías de mejora continua —ciclo PDCA, herramientas básicas y avanzadas de calidad, Lean Management, Six Sigma, benchmarking y metodologías ágiles—, seleccionando las más adecuadas según el contexto y nivel de madurez de la organización.

Analizar los principales modelos de excelencia —EFQM y CAF— y el sistema de gestión basado en la norma ISO 9001, diferenciando su estructura, componentes, metodologías de evaluación y particularidades de aplicación en las organizaciones del sector público.

Dominar el enfoque de gestión por procesos en las organizaciones públicas, aplicando técnicas de identificación, documentación, medición y rediseño de procesos orientadas a la simplificación administrativa y la mejora del rendimiento.

Diseñar estrategias de evaluación de la satisfacción ciudadana y de gestión de los grupos de interés, utilizando metodologías cuantitativas y cualitativas que orienten la toma de decisiones hacia la mejora de la experiencia del ciudadano.

Objetivos del curso

Comprender los procesos de auditoría, evaluación y certificación de los sistemas de gestión de la calidad, distinguiendo sus tipologías, fases y requisitos específicos en el ámbito de las administraciones públicas.

Incorporar la innovación, la transformación digital y las tendencias emergentes en la gestión de la calidad pública, elaborando hojas de ruta que garanticen la implantación, sostenibilidad y evolución a largo plazo de los sistemas de gestión en las organizaciones públicas.

Temario

01 Fundamentos teóricos y conceptuales de la calidad y la excelencia en los servicios públicos

1.1. Evolución histórica del concepto de calidad: de la inspección industrial a los modelos de excelencia organizacional
1.2. Definiciones y dimensiones del concepto de calidad aplicadas al ámbito de los servicios públicos
1.3. Principios fundamentales de la gestión de la calidad en las organizaciones públicas
1.4. Calidad, excelencia y buen gobierno en la Administración Pública contemporánea

02 Marco normativo, institucional y estratégico de la calidad en la Administración Pública

2.1. Marco normativo de la calidad en la Administración Pública española
2.2. Políticas europeas de calidad y modernización administrativa
2.3. Organismos e instituciones de referencia en la promoción de la calidad en el sector público
2.4. El Plan de Calidad de los Servicios Públicos: estructura, objetivos y mecanismos de evaluación
2.5. Cartas de servicios como instrumento de compromiso con la ciudadanía

Temario

03 Liderazgo, gestión de personas y cultura organizacional para la calidad en los servicios públicos

3.1. El liderazgo como factor determinante en la implantación de sistemas de calidad
3.2. La cultura de la calidad como factor de transformación de las organizaciones públicas
3.3. Gestión del cambio organizacional en procesos de implantación de sistemas de calidad
3.4. Gestión de personas y desarrollo de competencias profesionales para la calidad
3.5. Comunicación interna y participación de los empleados públicos en los sistemas de calidad
3.6. Equipos de mejora y grupos de trabajo: composición, dinamización y evaluación de resultados

Temario

04 Sistemas de gestión de la calidad basados en la norma ISO 9001 aplicados al sector público

4.1. Estructura y principios de la familia de normas ISO 9000
4.2. Contexto de la organización y planificación del sistema de gestión de la calidad
4.3. Liderazgo, política de calidad y asignación de roles y responsabilidades
4.4. Recursos de apoyo: competencias, comunicación, concienciación e información documentada
4.5. Operación: planificación y control de la prestación del servicio público
4.6. Evaluación del desempeño, análisis de datos y revisión por la dirección
4.7. Adaptación e implementación de la norma ISO 9001 en organizaciones públicas

Temario

05 El Modelo EFQM de Excelencia aplicado a las organizaciones del sector público

5.1. Origen, evolución y filosofía del Modelo EFQM de Excelencia
5.2. Estructura y componentes del Modelo EFQM en su versión actualizada
5.3. El esquema lógico REDER como herramienta de evaluación y mejora organizacional
5.4. Niveles de reconocimiento y sellos de excelencia EFQM: acceso y requisitos
5.5. Autoevaluación organizacional mediante el Modelo EFQM
5.6. Adaptación del Modelo EFQM a las particularidades y singularidades de las organizaciones públicas
5.7. Casos prácticos de aplicación del EFQM en diferentes ámbitos del servicio público

Temario

06 El Marco Común de Evaluación (CAF) como herramienta específica para las Administraciones Públicas

6.1. Origen, objetivos y principios fundamentales del Marco Común de Evaluación
6.2. Estructura del modelo CAF: criterios agentes facilitadores y criterios de resultados
6.3. Sistema de puntuación del CAF y evaluación del nivel de madurez organizacional
6.4. Proceso de implementación del CAF en una organización pública
6.5. El sello de Excelencia CAF (Effective CAF User) y el procedimiento de retroalimentación externa
6.6. Ventajas comparativas del CAF frente a otros modelos de excelencia para organizaciones públicas de menor dimensión

Temario

07 Gestión por procesos en las organizaciones públicas como base de los sistemas de calidad

7.1. Concepto y fundamentos del enfoque basado en procesos aplicado a la gestión pública
7.2. Tipología de procesos en las organizaciones públicas: estratégicos, operativos y de soporte
7.3. Diseño, documentación y normalización de procesos en el ámbito público
7.4. Medición del rendimiento de los procesos mediante indicadores y cuadros de mando
7.5. Análisis, mejora y rediseño de procesos en los servicios públicos
7.6. La gestión por procesos como fundamento para la transformación digital de la Administración

Temario

08 Herramientas y técnicas para la gestión de la calidad y la mejora continua en los servicios públicos

8.1. El ciclo PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) como motor fundamental de la mejora continua
8.2. Herramientas básicas de la calidad aplicadas a la resolución de problemas en los servicios públicos
8.3. Herramientas avanzadas para la gestión y planificación de la calidad
8.4. Benchmarking como herramienta de aprendizaje y comparación interorganizacional
8.5. Metodologías de mejora continua aplicables al sector público
8.6. Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional como soporte estratégico de la mejora continua
8.7. Selección y combinación de herramientas según el contexto y el nivel de madurez de la organización

Temario

09 Evaluación de la satisfacción ciudadana y gestión de las relaciones con los grupos de interés

9.1. El concepto de satisfacción ciudadana y su relevancia estratégica en la gestión pública de calidad
9.2. Diseño y ejecución de estudios de satisfacción ciudadana
9.3. Sistemas de quejas, sugerencias y reclamaciones como fuente de información para la mejora
9.4. Identificación y gestión de los grupos de interés (stakeholders) en las organizaciones públicas
9.5. La experiencia del ciudadano (citizen experience) como enfoque integrador de la calidad del servicio público

10 Auditoría, evaluación y certificación de los sistemas de gestión de la calidad en el sector público

10.1. Concepto, tipología y objetivos de la auditoría de sistemas de gestión de la calidad
10.2. Planificación y ejecución de auditorías internas en organizaciones públicas
10.3. Elaboración del informe de auditoría y seguimiento de las acciones correctivas
10.4. El proceso de certificación ISO en organizaciones del sector público
10.5. Evaluación externa en modelos de excelencia: procesos de reconocimiento EFQM y validación CAF
10.6. Competencias, perfil profesional y formación del auditor de calidad en el ámbito público

Temario

11 Innovación, transformación digital y tendencias emergentes en la gestión de la calidad de los servicios públicos

11.1. Innovación en la gestión pública como complemento estratégico de la mejora continua
11.2. Transformación digital y su impacto en los sistemas de gestión de la calidad
11.3. Gobierno abierto, sostenibilidad e integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los modelos de calidad y excelencia
11.4. Tendencias internacionales y buenas prácticas en la gestión de la calidad de los servicios públicos
11.5. Diseño de la hoja de ruta para la implantación y sostenibilidad de un sistema de gestión de la calidad en una organización 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.



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

