



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Técnico en Calidad Total en las Administraciones Públicas





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

**19**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**



**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web

# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

# Técnico en Calidad Total en las Administraciones Públicas



**DURACIÓN**  
200 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

## Titulación

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings



EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con Número de Documento XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre de la Acción Formativa**

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de EUROINNOVA en la convocatoria de XXX

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXXXXXXXXXXXXXX

Con un nivel de aprovechamiento ALTO

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en Granada, a (día) de (mes) del (año)

La Dirección General  
NOMBRE DEL DIRECTOR ACADÉMICO



Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO



La presente formación es parte de un programa de formación continua en el que se garantiza la calidad de los cursos y actividades de un modo acorde a las exigencias de las empresas. Los cursos se imparten de forma presencial y online. La formación online es un modo de acceder a la formación profesional y a la educación superior. La formación online es un modo de acceder a la formación profesional y a la educación superior. La formación online es un modo de acceder a la formación profesional y a la educación superior. La formación online es un modo de acceder a la formación profesional y a la educación superior. La formación online es un modo de acceder a la formación profesional y a la educación superior.

**Ver en la web**



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## Descripción

---

El curso en Calidad Total en las Administraciones Públicas pretende dar a conocer los conceptos relacionados con la Calidad Total y su aplicación en el ámbito laboral. Se facilitan herramientas para la adecuada gestión de la calidad, profundizando en los modelos implantados para la aplicación en la Administración pública, concretamente en los aspectos relacionados con Atención al Ciudadano.

## Objetivos

---

Los objetivos de este Curso de Calidad en la Administración Pública son:  
Conocer los conceptos de calidad y ver los distintos de desarrollo a través de la calidad, los sistemas de gestión de la calidad y gestión de la calidad total. Conocer la Administración Pública como empresas prestadora de servicios y la importancia de la calidad en las Organizaciones de Servicios. Saber identificar el modelo Europeo de Calidad, así como su estructura. Adquirir los conocimientos para el empleo de herramientas dirigidas a la gestión de calidad. Aprender los Principios de Actuación de la Administración Pública. Poner en práctica la modernización de la atención al ciudadano en las Administraciones Públicas.

## A quién va dirigido

---

Este curso en Calidad Total en las Administraciones Públicas está dirigido a Administrativos/Auxiliares Administrativos/Técnicos de función de la Gestión Administrativa/Personal de directivos y recursos humanos

## Para qué te prepara

---

Este curso en Calidad Total en las Administraciones Públicas le prepara para adquirir los conocimientos, principios, competencias, herramientas para mejorar el sistema de gestión de calidad en la Administración Pública con el fin de que garantizar un buen servicio en la atención al ciudadano.

## Salidas laborales

---

Con este Curso de Calidad en la Administración Pública el alumno podrá ampliar sus conocimientos en el ámbito relacionado con la calidad. Además, mejorará sus expectativas profesionales en el sector administrativo en general.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1. Introducción al concepto de calidad
2. Definiciones de calidad
3. Evolución del concepto de calidad
4. El papel de la calidad en las organizaciones
5. Costes de calidad
6. Beneficios de un sistema de gestión de la calidad

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ORGANIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. La Constitución Española: estructura y contenidos
2. División de poderes
  1. - Poder ejecutivo
  2. - Poder legislativo
  3. - Poder judicial
3. La Administración del Estado
  1. - El Gobierno: composición, organización y funciones
  2. - La Administración General del Estado: Órganos centrales, territoriales y colegiados.  
Organismos públicos
4. La Administración Autonómica
  1. - Competencias de las Comunidades Autónomas
  2. - Organización autonómica
  3. - Relaciones de las Comunidades Autónomas con el Estado
5. La Administración Local
  1. - Clases de entidades locales
  2. - Regulación de la Administración local
  3. - Competencias de las entidades locales
6. Fuentes del Derecho
  1. - La ley
  2. - La costumbre
  3. - Los principios generales del Derecho
7. Identificación de las normas jurídicas y órganos de elaboración, aprobación y publicación
8. El Boletín Oficial de Estado y los Boletines Autonómicos
9. Bases de datos de documentación jurídica en Internet

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARCO ORGANIZATIVO Y NORMATIVO DE LA UNIÓN EUROPEA

1. La Unión Europea
  1. - Principios
  2. - Proceso de integración comunitario. España en la UE
2. Instituciones y Órganos comunitarios
  1. - Parlamento Europeo
  2. - Consejo de la Unión Europea
  3. - Comisión Europea

4. - Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas
5. - Tribunal de Cuentas Europeo
6. - Defensor del Pueblo Europeo
7. - Supervisor Europeo de Protección de Datos
3. Ordenamiento jurídico comunitario
  1. - Derecho Originario: Características. Revisiones. Reformas
  2. - Derecho Institucional (Derivado): Reglamento. Directiva. Decisión. Dictamen. Recomendación
  3. - Otros procedimientos de formación de normas
  4. - Aplicabilidad directa. Primacía del Derecho Comunitario
4. Diario Oficial de la Unión Europea

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Ciclo PDCA (Plan/Do/Check/Act)
2. Tormenta de ideas
3. Diagrama Causa-Efecto
4. Diagrama de Pareto
5. Histograma de frecuencias
6. Modelos ISAMA para la mejora de procesos
7. Equipos de mejora
8. Círculos de Control de Calidad
  1. - El papel de los Círculos de Calidad
  2. - Los beneficios que aportan los Círculos de Calidad
9. El orden y la limpieza: las 5s
  1. - Seiri (Despejar)
  2. - Seiton (Ordenar)
  3. - Seiso (Limpiar)
  4. - Seiketsu (Sistematizar)
  5. - Shitsuke (Estandarización y Disciplina)
10. Seis SIGMA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Las normas ISO 9000 y 9001
2. Introducción al contenido de la UNE-EN ISO 9001:2015
3. La norma ISO 9001
4. Requisitos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Documentación de un SGC
2. Hitos en la implantación de un SGC
3. Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC
4. Metodología y puntos críticos de la implantación
5. El análisis DAFO
6. El proceso de acreditación
7. Pasos para integrar a los colaboradores del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa

8. Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA CALIDAD TOTAL EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Los tres niveles de la Calidad
2. La Dirección y la Gestión de la Calidad
  1. - Principios de la Dirección y Gestión de la Calidad
  2. - Implantación de un Sistema de Calidad
3. Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad
  1. - Política de la Calidad/Objetivo de la calidad
  2. - Planificación de la Calidad
  3. - Control de la Calidad
  4. - Aseguramiento de la Calidad
  5. - Mejora Continua de la Calidad
  6. - La Calidad Total
  7. - De la Calidad Total a la Excelencia. Modelo EFQM
4. Diseño y planificación de la Calidad
  1. - La Satisfacción del Cliente
  2. - Relaciones con proveedores
5. El Benchmarking y la Gestión de la Calidad
6. La Reingeniería de Procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL Y LA CALIDAD TOTAL

1. Estructura del modelo
2. La Calidad Total y el Modelo EFQM
3. Principios fundamentales de la excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 9. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD

1. Auditorías de Calidad
2. Sistemas de Calidad
3. Definiciones y conceptos asociados
4. El auditor de Calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 10. PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN EL PROCESO DE AUDITORÍA

1. Procedimiento de la Auditoría
2. Modelo de Auditoría del Sistema de Calidad
3. Inicio de la Auditoría
4. Preparación de la Auditoría
  1. - Planificación
  2. - Inspección física
  3. - Recogida de información escrita
  4. - Entrevistas con personal de la dirección
  5. - Trabajo de análisis
  6. - Memorándum
5. Realización de la Auditoría
6. Reunión de clausura

1. - Informe de la Auditoría
2. - Terminación de la Auditoría
7. Seguimiento de las acciones correctoras
8. Calidad en la Auditoría
9. Métricas
10. Implantación de las auditorías de Calidad en las empresas
  1. - Certificación de un Sistema de Gestión de Calidad

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group