

| | | |
|--|--|--|
|  Universidad Europea Miguel de Cervantes |  | AVAL ACADÉMICO PARA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA UEMC- ADDPOL |
|--|--|--|

| Denominación de la Formación Complementaria¹ Curso Universitario de Especialización en... | Duración² | ECTS³ | Modalidad⁴ | Tarifa⁵ |
|---|-----------------------------|-------------------------|------------------------------|---------------------------|
| SISTEMAS DE CALIDAD EN LAS POLICIAS LOCALES | 125 | 5 | En línea | 125€ |

| Objeto del curso Aspectos científicos, culturales y formativos. Breve justificación del curso |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> – Acercar al alumno al concepto de calidad y las posibilidades de aplicación en el ámbito de las policías locales. – Conocer la definición de las policías locales y su función, en especial, dar respuesta al concepto de servicio público. – Conocer las diferentes herramientas utilizadas para la gestión de la calidad en la empresa. – Dar a conocer al alumno las ventajas que puede suponer el establecimiento de un sistema de calidad para la organización. – Conocer las auditorías para el control de los sistemas de Calidad implantados. – Exponer diferentes sistemas de calidad utilizados por las Policías Locales de España. – Acercar al alumno la terminología en la gestión, control y auditorías de los sistemas de calidad. – Acercar los sistemas de medición como herramienta de control de la calidad y su beneficio sobre la institución policial pericial. |

| Programa académico Breve descripción del contenido de la programación académica. |
|--|
| <p>TEMA 1: LAS POLICÍAS LOCALES.</p> <p>1.1 Introducción.</p> <p>1.2 La Policía Local y el concepto de servicio público.</p> <p>1.3 La resistencia a la implantación de los sistemas de calidad en las Policías Locales.</p> <p>1.3.1 La necesidad del líder implicado.</p> <p>1.3.2 La implicación de los mandos intermedios.</p> <p>1.3.3 La implicación de los agentes.</p> <p>1.3.4 La implicación con el resto de áreas y departamentos afectados.</p> <p>1.4 El refuerzo legislativo para la implantación de sistemas de calidad en los servicios policiales (Administración Pública)</p> <p>TEMA 2: LA CALIDAD Y SU ORIENTACIÓN A LAS POLICÍAS LOCALES.</p> <p>2.1 Introducción</p> <p>2.2 Definición del concepto calidad.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>AVAL ACADÉMICO PARA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA UEMC-ADDPOL</p> |
|--|--|---|

2.3 Herramientas al servicio de la calidad.

TEMA 3: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS POLICIALES.

3.1 Sistemas de gestión de la calidad.

3.1.1 Normas ISO

3.1.2 Modelos EFQM de excelencia empresarial aplicados a las Policías Locales.

3.1.3 El manual de calidad

3.2 Implantación de sistemas de calidad en las Policías Locales.

3.2.1 Establecimiento de objetivos.

3.2.2 Creación del sistema de calidad.

3.2.3 Puesta en marcha del sistema de calidad.

3.2.4 Mantenimiento en el tiempo.

3.2.5 Diferentes modelos para la gestión de la calidad sobre servicios policiales.

TEMA 4: EL CONTROL DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD; LA AUDITORÍA DE LOS SERVICIOS POLICIALES.

4.1 Concepto.

4.1.1 Ámbito de aplicación.

4.1.2 Beneficios que aporta.

4.1.3 Los errores más comunes en su ejecución.

4.2 Tipología de auditorías.

4.3 Identificación de todos los implicados en la auditoría de calidad.

4.3.1 La figura del responsable como promotor de la auditoría.

4.3.2 El personal auditor.

4.3.3 El personal auditado.

4.4 El servicio auditado.

4.5 Terminología propia.

TEMA 5: CERTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD POLICIAL

5.1 Introducción.

5.2 Entidades certificadoras.

5.3 Necesidad de la certificación.

5.4 Requisitos para la certificación.

TEMA 6: LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMO PUNTO DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD POLICIAL

6.1 El ciudadano como cliente del servicio policial.

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>AVAL ACADÉMICO PARA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA UEMC-ADDPOL</p> |
|--|--|---|

- 6.2 La atención al ciudadano.
 - 6.2.1 La comunicación como base.
 - 6.2.2 El primer contacto.
 - 6.2.2.1 La atención telefónica de los servicios policiales.
- 6.3 La queja como oportunidad de mejora.
 - 6.3.1 La queja en los servicios policiales.
 - 6.3.2 La escucha al ciudadano.
 - 6.3.3 El tratamiento de la queja frente al ciudadano.

TEMA 7: EL PROPIO SERVICIO POLICIAL COMO CLIENTE DEL SISTEMA DE CALIDAD DEL MODELO POLICIAL

- 7.1 Beneficios reportados al policía.
- 7.2 Beneficios reportados al mando.
- 7.3 Beneficios reportados a la Jefatura Policial.
- 7.4 El refuerzo de la imagen policial.

TEMA 8: LA EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES PARA EL CONTROL DE LOS SERVICIOS POLICIALES

- 8.1 La necesidad de evaluar la satisfacción del cliente del servicio policial.
 - 8.1.1 El cliente interno.
 - 8.1.2 El cliente externo.
- 8.2 Diferentes sistemas de medición.
 - 8.2.1 Indicadores
 - 8.2.2 Cuestionarios de satisfacción.
 - 8.2.2.1 Internos y Externos.
 - 8.2.2.2 El beneficio del anonimato en su cumplimentación o la pérdida de la ocasión de mejora.

TEMA 9: EJEMPLOS DE SISTEMAS DE MEDICIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS CUERPOS POLICIALES.

- 9.1 Exposición de ejemplos.

Bibliografía

Anexos

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>AVAL ACADÉMICO PARA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA UEMC-ADDPOL</p> |
|--|--|---|

Sistema de Evaluación

Cómo se evalúa al alumno: exámenes tipo test, evaluación continua, realización de trabajos...

El curso tendrá una duración de 1 meses, contando a partir de día de la matriculación y constará de la siguiente evaluación:

Durante las 4 primeras semanas, el alumnado deberá realizar cada semana un cuestionario tipo test de 25 preguntas

Cada cuestionario tendrá un valor de 0 a 10 puntos.

La nota final será la media obtenida de los 4 cuestionarios

Mediante estos cuestionarios se busca evaluar la participación y dedicación del alumno, así como establecer una conexión entre alumnado y profesor, garantizando una correcta enseñanza mediante la corrección directa de los cuestionarios basados en el temario y videos.

Destinatarios

A quién va dirigido el curso

A los miembros de las Policías Locales, docentes en la materia y en general cualquier persona interesada en la materia

Profesorado del curso

Categoría académica o titulación, entidad a la que pertenece

D. Juan Antonio Carreras Espallardo

Subinspector de Policía Judicial de Tráfico (Atestados e investigación de siniestros y delitos viales) de la Policía Local de Molina de Segura (Murcia).

Licenciado en Criminología

Licenciado en Periodismo.

Posgrado Oficial en Ciencias Forenses.