

Diplomado en Gestión de Calidad de servicios públicos

📶 A distancia ⌚ 400 Horas 🌐 www.iplacex.cl

3 Acreditada
GESTIÓN INSTITUCIONAL
DOCENCIA DE PREGRADO

**Comisión Nacional
de Acreditación
CNA-Chile**

El Diplomado en Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos da a conocer los principales aspectos teóricos, técnicos y prácticos del diseño, implementación y gestión de un sistema de calidad de los servicios públicos, para alcanzar estándares mínimos y máximos en los servicios y productos entregados por el Estado para lograr aumentar las perspectivas profesionales de desarrollo en el ámbito nacional, regional y local.



Diplomado en Gestión de Calidad de servicios públicos

Plan de estudios

Módulo 1

Administración Pública

 **96 Horas** 8 semanas | 6 días | 2 horas al día

Contenidos Clave:

- Introducción a la administración pública: Organización jurídica del Estado y organización administrativa del Estado.
 - La administración del Estado y la regionalización: Descentralización y desconcentración del Estado, la modernización del Estado, gestión pública y regionalización.
 - Herramientas de la administración pública: La economía y el Estado, política económica y sector público.
-

Módulo 2

Transparencia y probidad en la administración pública

 **96 Horas** 8 semanas | 6 días | 2 horas al día

Contenidos Clave:

- Ética Pública: Conceptos básicos de Ética y servicio público, conceptos asociados Probidad y estrategia administrativa y de promoción. Corrupción.
- Transparencia: Información pública y transparencia, acceso a la información y Derechos Humanos. Fortalecimiento de la Democracia, la Justicia y Prevención de la corrupción. Secretismo y transparencia Información pública y marco legal.

- Administración Pública Chilena: Probidad y transparencia, servicio público, respeto a los derechos humanos, estrategias anticorrupción y acceso a la información pública. Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado y el Estatuto Administrativo. Ley de Probidad: beneficios para los ciudadanos, los servicios públicos y el sistema político. Ley de Transparencia y acceso a la información pública: repercusiones y funcionamiento de la normativa.
-

Módulo 3

Gestión de calidad y servicio al cliente

 **96 Horas** 8 semanas | 6 días | 2 horas al día

Contenidos Clave:

- Introducción a la gestión de calidad: Fundamentos básicos de calidad, gestión de calidad, evolución y administración estratégica.
 - Calidad de servicio: Gestión de la calidad de servicio, calidad de servicio para la satisfacción del cliente, caza de errores: El logro de cero defectos y medición de la calidad de servicio.
-

Módulo 4

Trabajo de integración final

 **112 Horas** 8 semanas | 7 días | 2 horas al día

Contenidos Clave:

- El trabajo de integración final consiste en el desarrollo de un proyecto del área de la dirección de servicios públicos, el que se deberá desarrollar a lo largo de todo el diplomado, y en las cuales está comprendida la tutoría telemática para el desarrollo del trabajo de integración final.