**Los Sistemas de Calidad en la policías locales (3ª edición)**

**PROGRAMA**

**1. Las Policías Locales.**

1.1 Introducción.

1.1.1 La Policía Local y el concepto de servicio público.

1.2 La resistencia a la implantación de los sistemas de calidad en las Policías Locales.

1.2.1 La necesidad del líder implicado.

1.2.2 La implicación de los mandos intermedios.

1.2.3 La implicación de los agentes.

1.2.4 La implicación con el resto de áreas y departamentos afectados.

1.3 El refuerzo legislativo para la implantación de sistemas de calidad en los servicios policiales

(Administración Pública).

**2 La Calidad y su orientación a las Policías Locales.**

1.1 Introducción

1.2 Definición del concepto calidad.

1.3 Herramientas al servicio de la calidad.

**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.

**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.

**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.

**6 La atención al ciudadano como puntal de los sistemas de calidad policial.**

6.1 El ciudadano como cliente del servicio policial.

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.

**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.

**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 perdida de la ocasión de mejora.

**9 Ejemplos de sistemas de medición en el ámbito de las policías locales**

9.1 Exposición de ejemplos.

**Bibliografía**