



Autor: Javier Ortiz Vicente, Licenciado en Psicología por la Universidad Complutense de Madrid (1976). Master de Estudios Superiores de Dirección de Empresas en el Instituto de Empresa de Madrid (1987). Diploma de Estudios Avanzados por la Universidad de Castilla-La Mancha. Doctorando en Economía y Empresa por la Universidad de Castilla-La Mancha en el Programa de "Creación de Empresas y Pymes". Fue profesor de Psicología. Ha sido Director de RR.HH. en el Ayuntamiento de Madrid y en el de Rivas-Vaciamadrid. Trabajó como asesor de Presidencia en la Junta de Castilla-La Mancha (2006-2009)

Profesor desde 2006 de los cursos "LA GESTION DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL. LAS NORMAS ISO 9000" y "GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL SEGÚN EL MÓDELO EFQM" impartidos a distancia por el INAP dentro del Plan de Formación Continua en el área de las tecnologías de la información y las comunicaciones 2006.



Año: 2010

ISBN: 978-84-614-4134-1

Nº de páginas: 320

Precio en pdf: 10 €

## VENTA ELECTRÓNICA

### SINOPSIS

El presente libro pretende ser una herramienta de conocimiento, profundización y apoyo a aquellas personas interesadas en conocer con cierta profundidad el modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM) en su aplicación concreta a la Administración Pública. No pretende sustituir la labor de los consultores especializados ni las entidades dedicadas a la evaluación y gestión del modelo y sí ser un instrumento de conocimiento del mismo. El libro está estructurado de forma tal que a la finalización del mismo se pueda disponer de un conocimiento teórico y, sobre todo, práctico del modelo EFQM a partir de ejemplos concretos de aplicación. Se dedica gran parte del documento a conocer la estructura del modelo de calidad EFQM profundizando los diferentes criterios que componen el mismo, la agrupación y diferenciación de criterios en los dos grandes grupos: agentes facilitadores y resultados.