Qualitat | Medi Ambient | Seguretat | Responsabilitat Social

JORNADA INFORMATIVA

QUALITAT ALS SERVEIS POLICIALS

Aplicació de la Norma ISO 9001:2000 a les Policies Locals



DATA

8 d'octubre de 2008

LLOC

BIBLIOTECA MUNICIPAL

c/ Clósens

SANT ANDREU DE LLAVANERES

Organitza

AJUNTAMENT DE SANT ANDREU DE LLAVANERES

Amb la participació de

AENOR

govaq Consultoria Gestió de Sistemes de Qualitat

PROGRAMA

El passat mes de maig, la Policia Local de Sant Andreu de Llavaneres va aconseguir la certificació internacional del Sistema de Gestió de la Qualitat segons la norma UNE-EN ISO 9001:2000 atorgada per la entitat certificadora AENOR. Els resultats d'aquest procés han estat:

- ✓ Assolir un grau de satisfacció que cobreixi les expectatives i les necessitats dels ciutadans.
- ✓ Gestionar amb eficàcia incidències i suggeriments per promoure la prevenció i la millora contínua.
- ✓ Estructurar els processos i canalitzar la comunicació interna i externa, tot integrant les noves tecnologies per a la "desburocratització" dels serveis.
- ✓ Dinamitzar la implicació de l'equip humà en una societat de canvi.
- ✓ Implantar eines de planificació estratègica, seguiment d'objectius i lideratge.

09:15 – 09:30 **Recepció dels assistents i lliurament de material**

09:30 – 09:45 **Inauguració de la jornada.**

Il·lm. Sr. Bernat GRAUPERA
Alcalde de Sant Andreu de Llavaneres

09:45 – 10:15 **Què és la Norma ISO 9001:2000?**

D. Carlos VILLARROYA
Cap del Servei Comercial. AENOR a Catalunya

10:15 – 10:45 **Desenvolupament de la Norma ISO 9001:2000**

Dña. Rosalía GALLEGO.
Gerent . GOVAQ

10:30 – 10:45 **Presentació del vídeo de la Policia Local de Llavaneres**

11:00 – 11:30 **Descans i cafè**

11:30 – 12:15 **Experiència pràctica de l'aplicació de la Norma ISO 9001:2000 a la Policia Local**

D. Lluís SILVA i MASCUÑANA
Inspector Cap de la Policia Local. Sant Andreu de Llavaneres

12:15 – 12:30 **Taula rodona**

12:30 – 12:50 **Auditoria de la Norma ISO 9001:2000**

D. Carlos VILLARROYA
Cap del Servei Comercial. AENOR a Catalunya

12:50 – 13:00 **Cloenda**

D. Lluís SILVA i MASCUÑANA
Inspector Cap de la Policia Local
Sant Andreu de Llavaneres



Inscripcions i informació:

Inscripció Gratuïta prèvia confirmació a: Anna Roy al telèfon 93 792 69 69 o bé per mail a royran@llavaneres.es