

Programa Abierto 2010

**Ciclo: Calidad I:  
Introducción a la gestión de Calidad.  
Autoevaluación.**

Área / Calidad		Celebración: 6-7 de abril de 2010	
Nivel / Ciclo	Tipo / Presencial	Horas / 12	Importe / 15 €
Lugar de celebración / Madrid centro		*Se confirmará dirección al finalizar proceso de inscripción	

**A quién va destinado**

Personas pertenecientes a Juntas Directivas, Gerentes o Directores, Responsables de equipos de trabajo y técnicos de ONL que quieran iniciar un proceso de implantación de un sistema de calidad en sus organizaciones.

**Requisitos:** Haber realizado el curso "Los líderes como gestores del cambio" que forma parte de este ciclo o tener conocimientos en la materia.

**Objetivo general**

Conocer aspectos generales de la Gestión de Calidad y del proceso de autoevaluación en el marco del Modelo Europeo EFQM.

**Resultados esperados**

- Iniciar a los asistentes en los conceptos de la gestión de calidad.
- Conocer los criterios de evaluación según el MODELO EUROPEO EFQM
- Conocer e iniciarse en los aspectos básicos de la autoevaluación

**Contenidos**

1. Los sistemas de calidad. Marco de Referencia.
2. La mejora continua
3. El Modelo EFQM. Desarrollo de criterios y subcriterios.
  - a. Liderazgo.
  - b. Política y Estrategia
  - c. Gestión de Personas
  - d. Gestión de Recursos

- e. Sistema de Calidad y Procesos
  - f. Resultados de clientes
  - g. Resultados de personas
  - h. Resultados en impacto social
  - i. Resultados empresariales
4. El consenso
  5. Bases de la puntuación
  6. Informe de evaluación y revisión del proceso.

### **Metodología**

Exposiciones teóricas complementadas con la realización de casos prácticos y trabajo en grupos.

### **Competencias relacionadas**

Habilidades de gestión y organización de ONL según los modelos actuales.

### **Continuando con tu desarrollo**

Este curso es el módulo I del CICLO de Calidad, que se complementa con los siguientes módulos:

- Calidad II: La Gestión por Procesos, indicadores y cuadro de mando.
- Calidad III: Autoevaluación y Herramientas y orientación a la mejora continua.

### **Formador/a**

**Fructuoso de Castro de la Iglesia.** Antropólogo social con amplia experiencia en Dirección General, Recursos Humanos y Sistemas de Calidad. Colaborador de la Fundación Luis Vives en materia de liderazgo, autoevaluación e implantación de procesos de cambio en entidades sin ánimo de lucro.