

Programa Abierto  
2010

## Ciclo Calidad III Herramientas y orientación a la mejora continúa

Área / Calidad		Celebración: 1 y 2 de junio 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 tengan nociones básicas de calidad y quieran formarse en el conocimiento de herramientas prácticas de calidad para la resolución de problemas, mejora de los procesos y medición de resultados según el Modelo EFQM.

**Requisitos:** Haber realizado los cursos "Los líderes como gestores del cambio" y "Calidad I: Introducción a la gestión de calidad. Autoevaluación", "Calidad II: La Gestión por Procesos, indicadores y cuadro de mando" que forman parte de este ciclo o tener conocimientos en la materia.

### Objetivo general

Conocer diferentes herramientas prácticas de calidad para la resolución de problemas, mejora de los procesos y medición según EFQM y su utilidad para la gestión de las ONL.

### Resultados esperados

1. Conocer diferentes herramientas prácticas de calidad para la resolución de problemas, mejora de los procesos y medición según EFQM.
2. Saber utilizar las diferentes herramientas explicadas en el curso.
3. Trabajar desde una orientación a la mejora continua de las entidades.

### Contenidos

1. **APROXIMACIÓN A LAS HERRAMIENTAS DE CALIDAD.**
  - 1.1. Definición de Herramientas de Calidad.
  - 1.2. Utilidad de las Herramientas de Calidad.
2. **HERRAMIENTAS PARA LA PREVENCIÓN.**

## **2.1. Entrevistas.**

- 2.1.1. *Definición.*
- 2.1.2. *Proceso de la Entrevista.*
- 2.1.3. *Procedimiento de trabajo.*

## **2.2. Cuestionarios.**

- 2.2.1. *¿Por qué pasar cuestionarios?*
- 2.2.2. *Proceso del cuestionario.*
- 2.2.3. *Procedimiento de trabajo.*

## **3. HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN.**

### **3.1. DAFO**

- 3.1.1. *Utilidad de la matriz DAFO.*
- 3.1.2. *Configuración de la matriz DAFO.*

### **3.2. Diagrama de Pareto.**

- 3.2.1. *Definición.*
- 3.2.2. *Objetivo.*
- 3.2.3. *Características.*
- 3.2.4. *Procedimiento de trabajo.*

### **3.3. Las 5 S.**

- 3.3.1. *Definición.*
- 3.3.2. *Características.*
- 3.3.3. *Objetivos.*
- 3.3.4. *Procedimiento de trabajo.*

### **3.4. Factores Críticos de Éxito.**

- 3.4.1. *Definición.*
- 3.4.2. *Características.*
- 3.4.3. *Procedimiento de trabajo.*

## **4. HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD.**

### **4.1. Brainstorming.**

- 4.1.1. *Definición.*
- 4.1.2. *Características.*
- 4.1.3. *Utilidad.*
- 4.1.4. *Normas.*
- 4.1.5. *Procedimiento de trabajo.*

### **4.2. Diagrama de Afinidad.**

- 4.2.1. *Definición.*
- 4.2.2. *Características.*
- 4.2.3. *Procedimiento de trabajo.*

### **4.3. Diagrama Causa-Efecto.**

- 4.3.1. *Definición.*
- 4.3.2. *Características.*
- 4.3.3. *Procedimiento de trabajo.*
- 4.3.4. *Problemas del diagrama causa-efecto.*

### **4.4. Benchmarking.**

- 4.4.1. *Definición.*
- 4.4.2. *Características.*
- 4.4.3. *Procedimiento de trabajo.*

## **Metodología**

1. Exposiciones teóricas.
2. Realización de casos prácticos individuales y por grupos, centrados en la realidad de

sus entidades.

### Competencias relacionadas

- **Competencias técnicas específicas:** Habilidades de gestión y organización de ONL, gestión de calidad desde una perspectiva de gestión por procesos, trabajo desde una perspectiva de orientación a la mejora continua.
- **Competencias y habilidades transversales:** Orientación a resultados, trabajo en equipo, capacidad de organización y planificación, capacidad de análisis de la realidad, capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica.

### Formador/a

**José Luis Antolín Villalonga.** Diplomado en Trabajo Social con amplia experiencia en Dirección y Gestión de ONL, diseño y elaboración de proyectos y diseño e implantación de sistemas de gestión de calidad. Colaborador de la Fundación Luis Vives y otras Entidades en materia de autoevaluación e implantación de procesos de cambio en entidades sin ánimo de lucro.