



GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA

MÓDULO 3: CALIDAD TOTAL. MODELO EFQM

Objetivos

“Calidad total” es un término que se ha acuñado para describir un conjunto de principios y metodologías de gestión empresarial que tienen el fin de mejorar permanentemente la calidad de las organizaciones.

El objetivo de este curso es el de capacitar al alumno para evaluar una organización con arreglo al modelo de la EFQM (European Foundation for Quality Management) para el desarrollo de la calidad total en la empresa. El alumno aprenderá a evaluar los criterios de gestión, denominados “agentes”, y los criterios de medida, denominados “resultados”

Durante todo el curso se propone el desarrollo de un caso práctico cuyo planteamiento resume el apartado siguiente.

Con el fin de evaluar la situación de la empresa dentro del modelo EFQM de gestión de la calidad total, se tendrá que:

- ◆ Evaluar el liderazgo, las políticas y estrategias
- ◆ Evaluar la gestión de personal, las alianzas y los recursos
- ◆ Evaluar la gestión de procesos
- ◆ Evaluar los resultados
- ◆ Calcular la puntuación final

Duración

10 horas (formación online + material complementario)

Plazo

El alumno dispondrá de un plazo máximo de 6 semanas para la realización del curso.

Diploma

Al finalizar el curso, el alumno obtendrá un Diploma acreditativo de CONDUCTA FORMACIÓN de la realización del curso.

Observaciones

El curso dará comienzo cuando el alumno formalice la matrícula.



GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA
MÓDULO 3: CALIDAD TOTAL. MODELO EFQM

Contenidos

- ◆ Descripción del modelo EFQM
- ◆ Criterios agentes
- ◆ Evaluación de los Agentes
- ◆ Criterios resultados
- ◆ Evaluación de los resultados
- ◆ Método REDER
- ◆ Peso de los criterios