

Gestión de la calidad

Madrid 21 y 22 de Junio

objetivos

El curso está planteado para conseguir sensibilizar a las entidades sociales de la utilidad de los sistemas de gestión de calidad, manejar el lenguaje y conocer de dónde provienen, ofrecer una visión general de lo que implica implantar un sistema de gestión basado en diferentes normas o modelos así como conocer los pasos y herramientas a utilizar para su implantación.

contenidos

BLOQUE 1: INFORMACIÓN BÁSICA Y SENSIBILIZACIÓN

1. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

- Dudas frecuentes que genera la gestión de la calidad en el tercer sector
- Ventajas y requisitos para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad

2. CONCEPTOS Y EVOLUCIÓN HISTÓRICA

- Conceptos básicos y evolución histórica de la calidad
- Iniciativas del tercer sector en materia de calidad

BLOQUE 2: LOS REFERENTES INTERNACIONALES Y DEL SECTOR

3. EL MODELO EFQM

- Principios del Modelo, criterios y puntuación
- Fases de la implantación
- Metodología REDER

4. LA NORMA ISO Y LA NORMA ONGCONCALIDAD

- Modelo, principios y estructura de la ISO
- Fases de implantación
- Modelo y principios de la Norma ONGconCalidad
- Requerimientos de la Norma ONGconCalidad

BLOQUE 3: LOS ELEMENTOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. LA GESTIÓN POR PROCESOS

- Definición y elementos de un proceso
- Documentación: ficha de procesos y flujograma
- Mapa de procesos y ciclo PDCA

2. EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL Y HERRAMIENTAS PARA LA CALIDAD

- Cuadro de mando integral
- Herramientas para el tratamiento de ideas
- Herramientas para la organización de información
- Herramientas para la toma de decisiones
- Herramientas para el tratamiento de datos