



**INESEM**  
Instituto Europeo de  
Estudios Empresariales

## ***Técnico Superior en Gestión de la Excelencia Empresarial (Calidad-Modelo EFQM)***

+ Información Gratis

Titulación Oficial avalada por la Administración Pública

# ***Técnico Superior en Gestión de la Excelencia Empresarial (Calidad-Modelo EFQM)***

**Duración:** 180 horas

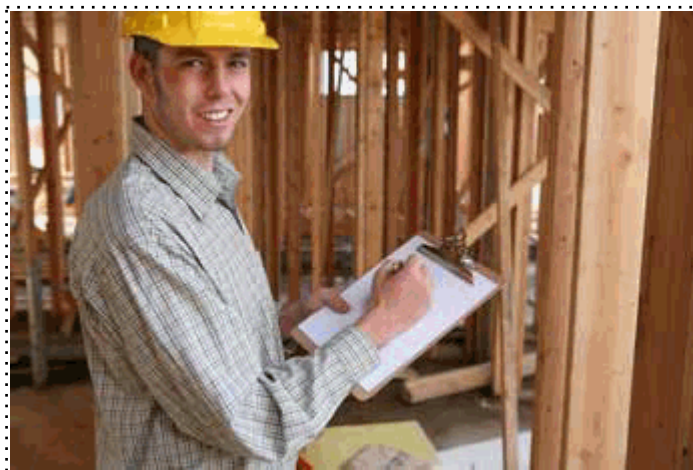
**Precio:** 0 € \*

**Modalidad:** A distancia

\* 100 % bonificable para trabajadores.

## **Descripción**

La adaptación a las necesidades de cada momento es un requisito de las organizaciones que quieran alcanzar un alto grado de rendimiento y gozar de una posición competitiva. Es necesario considerar dentro de la organización aspectos como la manera de gestionar, la orientación de los servicios al usuario o la participación de los profesionales en la toma de decisiones son fundamentales a la hora de mejorar la calidad de sus productos o servicios. A través de éste curso el alumno estará capacitado para de detectar fallos en la organización y mejorar la calidad de la misma.



## *A quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## *Objetivos*

Planificar y gestionar la organización de los colaboradores externos y los recursos internos para apoyar la política y estrategia de la empresa, así como el funcionamiento eficaz de sus procesos.

## *Para que te prepara*

Tras la realización del curso el alumno estará capacitado para detectar defectos en el funcionamiento de la organización, así como para mejorar la eficiencia económica optimizando los recursos y servicios, aumentando consecuentemente la satisfacción del cliente.

## *Salidas laborales*

Calidad, Medio Ambiente. Prevención de Riesgos Laborales

## Titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales, Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo y Fondo Social Europeo).



## Forma de subvención

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios.

Los materiales son de tipo monográfico, de sencilla lectura y de carácter eminentemente práctico. La metodología a seguir se basa en leer el manual teórico, a la vez que se responden las distintas cuestiones y ejercicios que se incluyen dentro del cuaderno de ejercicios.

Así mismo podrá visualizar los contenidos del CDROM que se incluyen como material complementario de consulta al curso.

Para su evaluación, el alumno/a deberá hacernos llegar en el sobre de franqueo en destino, dicho cuaderno de ejercicios. La titulación será remitida al alumno/a por correo, una vez se haya comprobado el nivel de satisfacción previsto (60% del total de las respuestas).

## Materiales didácticos

- CDROM 'Gestión y Auditoría de Sistemas de Calidad Certificados UNE-EN-ISO-9001:2008'
- Cuaderno de ejercicios
- Manual teórico 'Excelencia Empresarial (Modelo EFQM)'



## Profesorado y servicio de tutorías

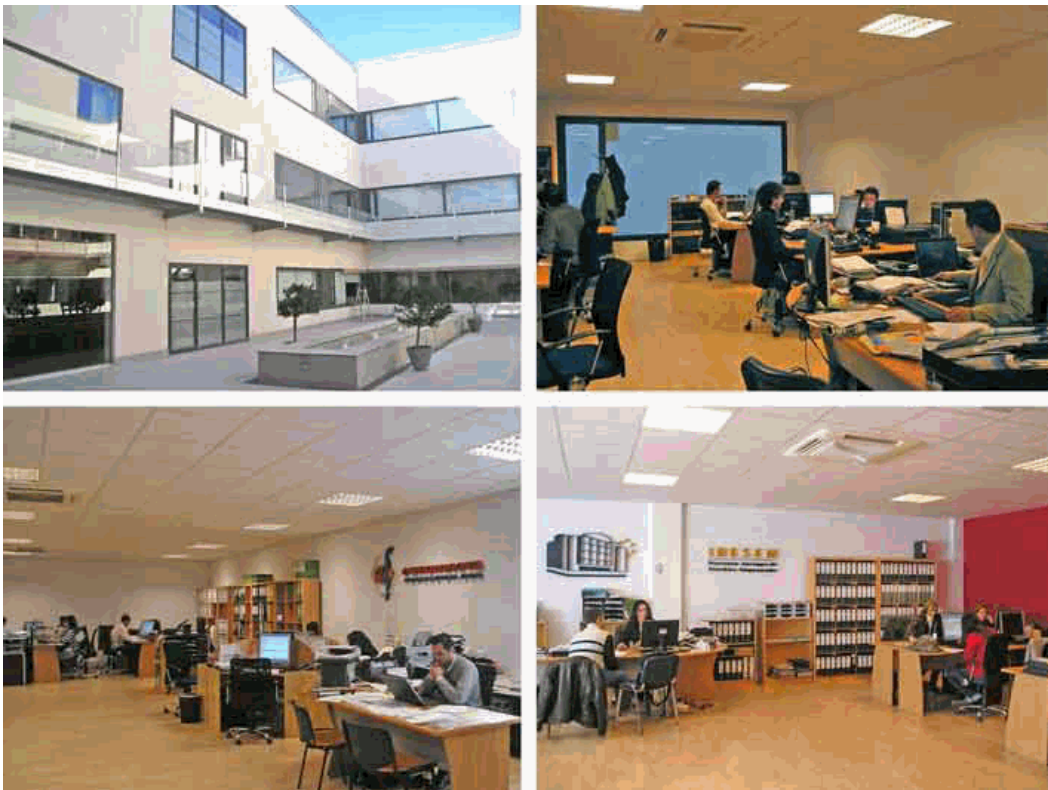
Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta con rapidez.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



## ***Plazo de finalización***

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada.

## ***Campus virtual online***

Especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de INESEM ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## ***Club de alumnos***

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## ***Revista digital***

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## Programa formativo

# MÓDULO I. TEORÍA. GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EMPRESARIAL

## TEMA 1. ORIGEN Y FUNDAMENTO DEL MODELO EFQM.

Evolución del término calidad a la calidad total.

La calidad total (TQM).

Los grandes modelos de calidad total.

Calidad total, EFQM, ISO 9000 ¿Diferencias y similitudes?.

Aparición del modelo europeo.

## TEMA 2. PRINCIPIOS BÁSICOS Y CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES.

Estructura del modelo.

Principios fundamentales de la excelencia.

## TEMA 3. CRITERIOS AGENTES DEL MODELO EFQM.

Liderazgo.

Política y estrategia.

Personas.

Alianzas y recursos.

Procesos.

## TEMA 4. CRITERIOS RESULTADOS DEL MODELO EFQM.

Resultados en los clientes.

Resultados en las personas.

Resultados en la sociedad.

Resultados clave.

## TEMA 5. APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA A LA ORGANIZACIÓN.

El concepto reder.

Criterios de agentes.

Criterios de resultados.

Matrices de análisis y puntuación.

Proceso de evaluación.

Esquema general del proceso de evaluación.

Etapas clave del proceso de evaluación.

## TEMA 6. RECONOCIMIENTOS BASADOS EN EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA.

Visión general.

El proceso del premio.

Proceso del sello CGC.

Convalidación con el reconocimiento de EFQM.

El nuevo enfoque de evaluación de la EFQM.

## TEMA 7. APLICACIONES PRÁCTICAS DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA.

La importancia del cuestionario de autoevaluación.

Herramienta de guía y soporte a la metodología de autoevaluación.

# MODULO II. PRÁCTICA. CD-ROM GESTIÓN Y AUDITORÍA DE SISTEMAS CALIDAD CERTIFICADOS UNE-EN-ISO-9001:2008

Software avanzado de Gestión y Auditoría de Sistemas de Calidad.

Formatos para la implantación, gestión y auditoría de un Sistema de Calidad ISO 9001.

Presentación de la Normativa Internacional ISO 9001:2008.

Norma Internacional ISO 19011.

Norma Internacional ISO 9001:2008.

Cambios entre las normas ISO 9001:2000 e ISO 9001:2008.

Cuestionario de inspección física.

Cuestionario de entrevista con la Dirección.

Ejemplos de cuestionarios de auditoría.

El modelo EFQM.

Técnicas de entrevista personal.

Cuestionario tipo ISO 9001.

Ejemplo de informe de auditoría.

Plantilla Plan del Proyecto para la Certificación de una Empresa ISO 9001.

Cuerpo de conocimientos para auditores de calidad certificados CQA por la Sociedad Americana para la Calidad AS