



**Evaluador EFQM. Excelencia en la gestión
(Especialización)**

Edición: 21
Fecha de inicio: 21/03/2012
Duración: 4 meses
Nro. de créditos: 13
Idioma: Multilingüe

La Universitat Oberta de Catalunya (UOC), a través del Instituto Internacional de Posgrado, da un paso más en el liderazgo de la formación continua en línea de calidad, poniendo al alcance de las personas y de las organizaciones y empresas una oferta de programas de reconocido rigor académico, orientada a las necesidades del mundo profesional y con una visión y orientación claramente internacional.

El uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en los programas que ofrece el Instituto Internacional de Posgrado de la UOC garantiza a los participantes el conocimiento de las herramientas necesarias para la comunicación y la creación de redes de relación social, que la sociedad de hoy y las personas y las organizaciones que la conforman piden.

El Instituto Internacional de Posgrado tiene una amplia oferta de programas, en formato modular y progresivo, de Formación de Posgrado (Máster, diplomas de Posgrado y especializaciones) acreditados por agencias de calidad y con titulaciones oficiales y propias de la universidad según el caso. Además, cada una de las áreas de conocimiento del Instituto Internacional de Posgrado pone a vuestra disposición una diversa oferta de programas abiertos, accesibles a todo el mundo y de calidad reconocida, además de una oferta de formación a medida específica para las empresas.

La innovación es el eje vertebrador de una oferta educativa que pretende el estímulo de la emprendeduría, y que pone un especial énfasis en la formación de las personas en las competencias que demanda la sociedad actual.

La satisfacción de miles de estudiantes y graduados nos avala. Si quieres, puedes añadirte a la comunidad de nuestra universidad. Te esperamos y contamos con tus aportaciones para continuar construyendo entre todos esta oferta de formación válida y eficaz para todas las personas e instituciones relacionadas

Josep M.^a Duart

Vicerrector de Posgrado y Formación Continua

Universidad abierta al mundo

El uso de internet y el modelo asíncrono facilitan la participación de estudiantes de todo el mundo en los programas de Formación de Posgrado. La dimensión internacional de la universidad se materializa en forma de convenios interuniversitarios, que facilitan la movilidad y la presencia de estudiantes de diversas procedencias geográficas en las aulas, con una serie de características comunes que permiten compartir intereses y enriquecer el aprendizaje.

El perfil de los participantes de Formación de Posgrado se caracteriza por los siguientes rasgos:

- Conocedores y usuarios avanzados de las nuevas tecnologías
- El 12% es de procedencia internacional
- El 81% tiene entre 25 y 45 años
- El 83% trabaja

Más de 20.000 profesionales han realizado diferentes actividades en la programación docente periódica de Formación de Posgrado.

Especialización de Evaluador EFQM. Excelencia en la gestión

La puesta en marcha de un **plan de mejora global de la gestión de la empresa** que conduzca a una mejora de los resultados requiere un compromiso de todas las personas que colaboran con las actividades de mejora, de modo que hacer bien las cosas desde el principio y orientarse hacia la satisfacción del cliente forme parte del trabajo cotidiano y sea una norma arraigada en la cultura de la organización.

Cabe utilizar un sistema dirigido a la **excelencia empresarial**, que permita generar planes específicos para cada empresa, para alinear al conjunto de la organización bajo los principios de calidad total, mejora continua y satisfacción del cliente.

Todas estas ideas anteriores son perfectamente aplicables a cualquier tipo de empresa u organización y pueden estructurarse por medio del **modelo europeo de excelencia** de la European Foundation for Quality Management **EFQM**.

Se exponen los criterios del **modelo EFQM de excelencia empresarial - versión 2010-**, los sistemas de evaluación y puntuación y el concepto REDER. Esto permite detectar **puntos fuertes, áreas de mejora y puntos de vista** y evaluar un caso práctico. Una vez terminada la evaluación individual, se realizará el proceso de consenso utilizando las posibilidades del Campus Virtual.

Actualmente, más de 1.400 estudiantes ya han realizado estudios en esta Área de Calidad e Innovación, desde su puesta en marcha en 1999 y a lo largo de las más de 20 ediciones del Máster.

A quién se dirige

Este programa se dirige a profesionales y titulados universitarios que quieran realizar una autoevaluación de su organización a partir del modelo **EFQM de excelencia empresarial, versión 2010**.

Permite avanzar en la mejora de la calidad y ampliar los requisitos de la ISO 9001:2008, estableciendo las pautas y fundamentos para conseguir la **excelencia en gestión**.

Posibilita **mantener y mejorar** el sistema de gestión implantado, a partir de la aplicación de las herramientas de autoevaluación del modelo. Se establece un **plan de mejora EFQM** con el consiguiente seguimiento.

Objetivos académicos

- Interpretar y aplicar los criterios del modelo EFQM de excelencia empresarial (última versión de 2010).
- Identificar los principios básicos de la excelencia empresarial y ver cómo los aplica el modelo europeo.
- Definir los procesos de evaluación y puntuación y los criterios empleados con esta finalidad en el modelo EFQM.
- Interpretar los criterios y subcriterios del modelo europeo de excelencia empresarial: aplicaciones prácticas, ideas para su mejora y ejemplos de empresas que los han aplicado.
- Aplicar la autoevaluación al caso práctico suministrado, y obtener para cada uno de los criterios del modelo EFQM los puntos fuertes, las áreas de mejora y la puntuación referida a cada uno.

- Identificar los factores y las reglas que hay que emplear en el proceso de consenso que se debe utilizar en la autoevaluación, y aplicarlos en el caso práctico suministrado.
- Identificar los beneficios y los inconvenientes de la aplicación de los diferentes enfoques que pueden ser usados en el proceso de la autoevaluación.
- Presentar ejemplos reales de memorias de autoevaluación EFQM de empresas excelentes.
- Obtener los puntos fuertes, las área de mejora y los puntos de visita de una organización.
- Implantar un sistema de evaluación enfocado a la mejora.
- Realizar el consenso a partir de la evaluaciones individuales.

Aplicación profesional

Para profesionales y titulados universitarios que quieran:

- Avanzar en la mejora de la calidad y ampliar los requisitos de la ISO 9001:2008
- Aplicar todo el potencial del modelo EFQM para mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad implantado.
- Autoevaluar una organización según los principios universales de la excelencia en la gestión, recogidos en el modelo EFQM de excelencia Andndash; versión 2010.
- Conocer los conceptos del modelo EFQM de excelencia (última versión) de la European Foundation for Quality Management y los criterios que lo constituyen.
- Identificar los factores a emplear en la autoevaluación y aplicar los criterios de puntuación del modelo europeo en su propia organización.
- Realizar el proceso de consenso a partir de la evaluación individual.

Metodología

El modelo pedagógico de la UOC se basa en el participante, que trabaja con autonomía, gestionando su tiempo y construyendo su propio itinerario de aprendizaje por medio de la interacción y el trabajo cooperativo.

Mediante el Campus Virtual, se consigue un aprendizaje profundo y flexible, sin barreras de espacio ni de tiempo, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Este modelo permite una atención personalizada por parte de profesionales, docentes y expertos de reconocido prestigio, que acompañan a cada participante de forma individual y al grupo en su conjunto hacia la construcción del nuevo conocimiento.

Los materiales y recursos didácticos incluyen e integran contenidos, aplicaciones prácticas y herramientas directamente relacionadas con el entorno y las actividades laborales concretas. En este programa se utiliza una variada combinación de metodologías, considerando que los participantes son profesionales en activo y que el intercambio de sus propias experiencias profesionales será un aspecto muy relevante para conseguir los objetivos académicos.

Los participantes que acceden por primera vez al entorno del campus virtual realizarán una formación paralela al inicio del programa docente, basada en un breve curso introductorio para aprender a navegar por el entorno, conocer sus funcionalidades y utilización de los espacios destinados a la comunicación y la docencia.

Si deseas realizar un recorrido virtual por el campus de la UOC, visita <http://www.uoc.edu/presentaciones/campus/>.

Recursos didácticos

Los cursos de posgrado de la UOC pueden tener material en papel y/o en formato digital. Los materiales se entregan a los estudiantes a medida que avanza el curso

Estructura y contenidos del programa

1.Introducción a la excelencia en gestión

- 1.1.¿ Qué es excelencia ?
- 1.2.De la gestión de calidad a la excelencia

2.Elementos del modelo EFQM

- 2.1.Principios fundamentales de la excelencia en gestión
- 2.2.Criterios del modelo EFQM
 - 2.2.1 Liderazgo
 - 2.2.2. Estrategia
 - 2.2.3 Personas
 - 2.2.4 Alianzas y recursos
 - 2.2.5 Procesos, productos y servicios
 - 2.2.6 Resultados en los clientes
 - 2.2.7 Resultados en las personas
 - 2.2.8 Resultados en la sociedad
 - 2.2.9 Resultados clave
- 2.3.Matrices de evaluación REDER

3.Usos del modelo EFQM

- 3.1.Sistemas de acreditación
- 3.2.EFQM por niveles
- 3.3.Estudios
- 3.4.El modelo como herramienta de autoevaluación
- 3.5.Premios
- 3.6.Diagnóstico
- 3.7.Estrategia

4.Preparar la empresa para la autoevaluación

- 4.1.Proyecto EFQM
- 4.2.Coordinación
- 4.3.Diagnóstico inicial
- 4.4.Formación interna
- 4.5.Apoyo externo
- 4.6.Comparaciones externas (benchmarking)
- 4.7.Redacción de la memoria

5.Herramientas de evaluación

- 5.1.Autoevaluación
- 5.2.Aplicativo autoevaluación
- 5.3.Autoevaluación "light"
- 5.4.Evaluación premio

6.Proceso de evaluación EFQM

- 6.1.Fases de evaluación
- 6.2.Análisis y definición de puntos fuertes, áreas de mejora y puntos de visita

6.3.Documentos base de evaluación. Matrices REDER. Puntuación

6.4.Equipo evaluador. Consenso

7.Plan de mejora y seguimiento

7.1.Priorización de acciones/áreas de mejora

7.2.Diseño de plan de acciones

7.3.Seguimiento (CMI)

7.4.Sistematización

8.Entorno del modelo EFQM

8.1.Organizaciones del entorno

8.2.Otros modelos de excelencia

8.3.El modelo EFQM y otros modelos de gestión

8.3.1 Comparación con ISO 9001: 2008, ISO 9004:2009

8.3.2 Comparación con Malcolm Baldrige, Deming, modelo iberoamericano

8.3.3 Comparación con cuadro de mando integral, 6 SIGMA

9.Casos prácticos

- Realización de **casos prácticos transversales** para poner en práctica los conceptos, capacitaciones y habilidades más importantes del curso.

- Elección de un **caso de estudio personal** de entre varios propuestos, que permite profundizar en la línea elegida por cada estudiante.

- Aplicación práctica a la **empresa/organización elegida** de las competencias clave del curso.

Administración de Programa

Maggie Alonso Hernández

Gestora de programas de posgrado Área Global Executive Education

Requisitos de admisión

Para acceder al programa, es necesario disponer de **una titulación universitaria legalizada**.

Titulación

Una vez superado el proceso global de evaluación, la UOC otorgará un **Diploma de Especialización de Evaluador del modelo EFQM. Excelencia en la gestión** a los participantes que acrediten una titulación universitaria legalizada en España.

En el caso de no disponer de esta titulación, se expedirá un **Certificado en Evaluador del modelo EFQM. Excelencia en la gestión**.

Sistema de evaluación

La evaluación del proceso de aprendizaje es continua y se centra mayoritariamente en trabajos que facilitan la integración del conocimiento y la adquisición de competencias para la praxis profesional de cada estudiante.

Si deseas más información sobre el sistema de evaluación no dudes en ponerte en contacto con nuestros asesores formativos en el 902 372 373.

Matrícula

El importe de la matrícula es de: 1.165 euros

El precio de este programa se deberá confirmar en el momento de formalizar la inscripción.

Otras ventajas

El Club de Graduados y Antiguos Estudiantes de la UOC representa la continuidad del concepto de comunidad universitaria con adscripción voluntaria durante los periodos en que no se está matriculado.

El Club UOC se centra en ofrecer servicios, recursos y actividades en el ámbito de la progresión personal y profesional. Los principales ejes de actuación son la proyección profesional, el aprendizaje no formal o postformación, la cultura, el ocio, las relaciones y los intercambios de experiencias y conocimientos.

Además de:

Biblioteca Virtual, conexión con las principales bibliotecas del mundo y disposición de extensos servicios de consulta. Cooperativa Virtual, ser socio de la cooperativa permite disfrutar de sus servicios de librería y material informático. Espacios virtuales de comunicación, en dónde se facilita la relación con otros participantes y profesionales mediante los foros y chats del Campus.

Información y matrícula

Si deseas conocer más detalles sobre los programas de posgrado puedes contactar con nuestros asesores formativos en:

- El teléfono 902 372 373
- Dirigiéndote personalmente a cualquiera de las Sedes de la UOC.
 - Madrid
Plaza de las Cortes, 4
28014 Madrid
 - Sevilla
C/ Virgen de Luján, 12
41011 Sevilla

Valencia
C/ Paz, 3
46003 Valencia

Barcelona
Rambla de Catalunya, 6, planta 1
08907 Barcelona

México, D.F.
Paseo de la Reforma, 265, Piso 1
Col. Cuauhtémoc
06500 México, D.F.
Horarios: de lunes a viernes de 9 a 19h
Teléfono: + (52 55) 55 11 42 25

Además la UOC facilita a empresas, instituciones y colectivos una interlocución directa y ágil, y unas condiciones preferentes en la matrícula de sus profesionales.

Para más información:
ofertacorporativa@uoc.edu

Los programas de formación que figuran en este documento están disponibles en modalidad in company.

Para más información:
incompany@uoc.edu

Nota: La información que contiene este PDF es a título informativo. Su vigencia se deberá contrastar en el momento de formalizar la inscripción.