

PROGRAMA QUALITY:

**GESTOR DE CALIDAD EN EL ÁMBITO
UNIVERSITARIO (1ª y 2ª EDICIÓN)**

**SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD EN LAS
UNIVERSIDADES (CC y BA)**

DATOS TÉCNICOS DEL CURSO

Denominación del Curso	E.11) PROGRAMA QUALITY GESTOR DE CALIDAD EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO (Primera Edición 2.010: Área Económica y Área de Recursos Humanos)
Perfil del destinatario	Puestos estructurales conforme a las Áreas Funcionales establecidas en los “Criterios Básicos para la fijación de la Estructura Orgánica de la Gerencia de la Uex” con actividad de administración.
Tipo de Curso	On line y 9 horas presenciales (3 conferencias de 3 horas) La citación se hará de oficio.-
Nº máximo de horas	Formación on-line, de las cuales al menos 9 serán presenciales.
Nº máximo de alumnos	De 30 a 35
Calendario	Entre la segunda quincena de septiembre y la primera de noviembre. (Se concretará)
Director/a	JOSÉ JOAQUÍN MIRA SOLVES
Profesorado	MANUEL GALÁN VALLEJO JOSÉ JOAQUÍN MIRA SOLVES
Contenido	1.- Concepto de Calidad. Calidad Total. Tendencias actuales. Elementos para la gestión de calidad. Modelos de gestión de calidad (EFQM e ISO) 2.- Calidad en el contexto universitario. La evaluación de los Servicios. La verificación y acreditación de los títulos. 3.- Herramientas para la evaluación de la calidad. Diagrama Causa-Efecto. Diagrama de Pareto. Gráficos de control. Auditoría de calidad. Análisis Modal de Fallos y Errores. El tratamiento de quejas y reclamaciones. 4.- Calidad en el sector servicios y atención al cliente. 5.- Criterios, estándares e indicadores de calidad. 6.- La gestión de/por procesos. 7.- Planes de mejora. Planificación, ejecución y seguimiento. 8.- Elaboración y puesta en práctica de cartas de servicio con compromisos de calidad.
Lugar donde se imparte	La formación presencial (3 sesiones de 3 horas) se realizará en BADAJOS . La formación virtual se realizará a través de la plataforma Moodle mediante las claves de acceso que se indiquen.
Evaluación	Sí. Se realizarán por la resolución de preguntas para reforzar el aprendizaje y por la Carta de Servicios de la unidad presentada.
Observaciones	Se determinará un premio en formación a las 3 mejores propuestas presentadas, además de poder actuar de tutores en próximas ediciones. Está previsto que la segunda y tercera edición se realicen entre el primer y segundo trimestre del 2.011. Para las Áreas de Alumnado y Secretaría Técnica, sería la segunda edición y para el Área de Administración de Centros, la tercera.

DATOS TÉCNICOS DEL CURSO

Denominación del Curso	E.10) PROGRAMA QUALITY SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES
Perfil del destinatario	PAS Funcionario de Administración de los Campus de Cáceres y Plasencia
Tipo de Curso	Presencial y voluntario. Para poder participar en este curso se tendrá que solicitar en el Modelo del Anexo II
Nº máximo de horas	20 Presenciales 10 Prácticas para elaboración de trabajos.
Nº máximo de alumnos	30
Calendario	A concretar
Director/a	María José Martín Delgado. Vicerrectora de Calidad y Formación Continua
Profesorado	María José Martín Delgado Rosa Villalobos Murillo Francisco Javier Miranda González Germán Trinidad Ruiz Juan Francisco Panduro López
Contenido	El control de calidad en las empresas y en las instituciones. Las normas ISO 9000. El modelo EFQM.. La garantía de calidad en las universidades. Programa AUDIT para el diseño de los Sistemas de Garantía de Calidad (SGC). Documentación de SGC. SGIC de los Centros de la Uex.. La estructura de Gestión de la Calidad en la Uex. Indicadores de la Uex. Observatorio de indicadores. Herramientas informáticas y base de datos para la gestión de SIGC
Lugar donde se imparte	Salón de Actos. Biblioteca Central. Planta baja CÁCERES
Evaluación	Sí. Se realizarán trabajos para elaborar un modelo de proceso o un manual de calidad durante las horas no presenciales
Observaciones	Los objetivos que se pretenden con este curso son: <ul style="list-style-type: none"> · Promover la cultura de gestión de la calidad en el PAS de la Uex. · Conocer normas y modelos de gestión de la calidad · Conocer la estructura de gestión de la calidad en la Uex. · Conocer la importancia de la gestión de la calidad en los planes de estudios adaptados a las normas del EEES. · Conocer el modelo de SGC de los Centros de las Uex. · Programa AUDIT · Aprender a elaborar modelos de procesos de un SGC · Aprender a elaborar manuales de calidad de los Centros Uex.

DATOS TÉCNICOS DEL CURSO

Denominación del Curso	E.10) PROGRAMA QUALITY SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES
Perfil del destinatario	PAS Funcionario de Administración de los Campus de Badajoz y Mérida
Tipo de Curso	Presencial y voluntario. Para poder participar en este curso se tendrá que solicitar en el Modelo del Anexo II.
Nº máximo de horas	20 Presenciales 10 Prácticas para elaboración de trabajos.
Nº máximo de alumnos	30
Calendario	A concretar
Director/a	María José Martín Delgado. Vicerrectora de Calidad y Formación Continua
Profesorado	María José Martín Delgado Rosa Villalobos Murillo Francisco Javier Miranda González Germán Trinidad Ruiz Juan Francisco Panduro López
Contenido	El control de calidad en las empresas y en las instituciones. Las normas ISO 9000. El modelo EFQM.. La garantía de calidad en las universidades. Programa AUDIT para el diseño de los Sistemas de Garantía de Calidad (SGC). Documentación de SGC. SGIC de los Centros de la Uex.. La estructura de Gestión de la Calidad en la Uex. Indicadores de la Uex. Observatorio de indicadores. Herramientas informáticas y base de datos para la gestión de SIGC
Lugar donde se imparte	Sala de Juntas. Biblioteca Central. Primera planta. BADAJOZ
Evaluación	Sí. Se realizarán trabajos para elaborar un modelo de proceso o un manual de calidad durante las horas no presenciales
Observaciones	Los objetivos que se pretenden con este curso son: <ul style="list-style-type: none"> · Promover la cultura de gestión de la calidad en el PAS de la Uex. · Conocer normas y modelos de gestión de la calidad · Conocer la estructura de gestión de la calidad en la Uex. · Conocer la importancia de la gestión de la calidad en los planes de estudios adaptados a las normas del EEES. · Conocer el modelo de SGC de los Centros de las Uex. · Programa AUDIT · Aprender a elaborar modelos de procesos de un SGC · Aprender a elaborar manuales de calidad de los Centros Uex.