

PROGRAMA: QUALITY

- 1.- GESTOR DE CALIDAD EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO II
- 2.- GESTOR DE CALIDAD EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO III
- 3.- GESTOR DE CALIDAD EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO IV
(TALLER PRESENCIAL DE LAS 3 EDICIONES)

DATOS TÉCNICOS DEL CURSO

| | |
|--------------------------------|---|
| Denominación del Curso | PROGRAMA QUALITY GESTOR DE CALIDAD EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO II (Segunda Edición: Secretaría Técnica, Alumnado, Intervención) |
| 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, con 3 conferencias-talleres presenciales De asistencia obligatoria. 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 | 1ª Conferencia/taller: 10 de Diciembre 2010, de 10.00 a 14.00 horas 2ª Conferencia/taller: 25 de Enero 2010, de 10.00 a 14.00 horas 3ª Conferencia/taller: 10 Marzo 2011, de 10.00 a 14.00 horas |
| 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.- Criterios, estándares e indicadores de calidad. 5.- La gestión de/por procesos. 6.- Planes de mejora. Planificación, ejecución y seguimiento. 7.- Elaboración y puesta en práctica de cartas de servicio con compromisos de calidad. |
| Lugar donde se imparte | La formación presencial (las 3 conferencias) se realizará en el Salón de Actos del SGTRI, en BADAJOS . La formación virtual se realizará a través de la plataforma Moodle mediante las claves de acceso del e-mail de cada uno. |
| Evaluación | Se entregará certificación de aprovechamiento del curso a quienes hayan enviado en el plazo indicado, al menos, un 50% de las tareas propuestas y haya entregado en el plazo indicado, al menos, el 75% de los ejercicios de autocomprobación. En todos los casos, para optar a la certificación del curso debe entregarse la tarea propuesta como ejercicio de evaluación global del curso, bien de forma individual o bien de forma colectiva (por secciones). |
| Observaciones | Se determinará un premio en formación a las 3 mejores propuestas presentadas, además de poder actuar de tutores en próximas ediciones. Para el Área de Administración de Centros sería la tercera edición. |

DATOS TÉCNICOS DEL CURSO

| | |
|--------------------------------|---|
| Denominación del Curso | PROGRAMA QUALITY GESTOR DE CALIDAD EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO III (3ª Edición: Administradores y Jefes de Ngdo. de Secretarías de Centro) |
| 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, con 3 conferencias-talleres presenciales De asistencia obligatoria. 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 | 1ª Conferencia/taller: 2 de Febrero de 2011, de 10.00 a 14.00 horas 2ª Conferencia/taller: 9 de Marzo de 2011, de 10.00 a 14.00 horas 3ª Conferencia/taller: 1 de Abril de 2011, de 10.00 a 14.00 horas |
| 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.- Criterios, estándares e indicadores de calidad. 5.- La gestión de/por procesos. 6.- Planes de mejora. Planificación, ejecución y seguimiento. 7.- Elaboración y puesta en práctica de cartas de servicio con compromisos de calidad. |
| Lugar donde se imparte | La formación presencial (las 3 conferencias) se realizará en el Salón de Actos de la Biblioteca Central de Cáceres. La formación virtual se realizará a través de la plataforma Moodle, del Campus Virtual de la Uex, mediante las claves de acceso del e-mail de cada uno. |
| Evaluación | Se entregará certificación de aprovechamiento del curso a quienes hayan enviado en el plazo indicado, al menos, un 50% de las tareas propuestas y haya entregado en el plazo indicado, al menos, el 75% de los ejercicios de autocomprobación. En todos los casos, para optar a la certificación del curso debe entregarse la tarea propuesta como ejercicio de evaluación global del curso, bien de forma individual o bien de forma colectiva (por secciones). |
| Observaciones | Se determinará un premio en formación a las 3 mejores propuestas presentadas, además de poder actuar de tutores en próximas ediciones. |

DATOS TÉCNICOS DEL CURSO

| | |
|--------------------------------|---|
| Denominación del Curso | PROGRAMA QUALITY GESTOR DE CALIDAD EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO <u>IV</u> (Taller conjunto de las tres ediciones) |
| Perfil del destinatario | Todo el PAS que haya sido convocado a cualquiera de las 3 ediciones del curso de Gestor de Calidad en el ámbito universitario. |
| Tipo de Curso | Presencial |
| Nº máximo de horas | 4 |
| Nº máximo de alumnos | Todos los que hayan participado en las tres ediciones |
| Calendario | Conferencia/taller: 6 de Mayo de 10.00 a 14.00 horas |
| Director/a | JOSÉ JOAQUÍN MIRA SOLVES |
| Profesorado | MANUEL GALÁN VALLEJO JOSÉ JOAQUÍN MIRA SOLVES |
| Contenido | Presentaciones de algunas de las Cartas de Servicios elaboradas en las 3 ediciones y de experiencias de mejora para orientar trabajos pendientes y modular defectos detectados. Fomentar el debate y la participación en los trabajos |
| Lugar donde se imparte | AULA MAGNA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| Evaluación | |
| Observaciones | Asistirán el Sr. Rector y el Sr. Gerente |