



Área de
Calidad y Excelencia

Código - C8

Modelo EFQM

Descripción

El modelo EFQM es el estándar más utilizado hoy en día en Europa como marco de trabajo para la autoevaluación de las organizaciones que quieran alcanzar la excelencia en la gestión. Desde su publicación en los años 90, se ha orientado a la visión de apoyar a las empresas europeas a aplicar los principios de la gestión de la calidad total, involucrando en ello a sus clientes, proveedores, empleados, accionistas e incluso el entorno social en el que opera.

Dirigido a...

Estudiantes y profesionales que deseen conocer y aplicar los criterios del modelo EFQM relativos a la gestión de la calidad total y la búsqueda de la excelencia.

Temario

El camino hacia la excelencia

- Principios básicos
- Introducción al modelo EFQM

Agentes facilitadores

- Estructura general
- Liderazgo
- Estrategia
- Personas
- Alianzas y recursos
- Procesos, productos y servicios

Resultados

- Indicadores y medidas eficaces
- Resultados en los clientes
- Resultados en las personas
- Resultados en la sociedad
- Resultados clave

Esquema lógico REDER

- Introducción
- Evaluación de agentes facilitadores y resultados
- Puntuación

La autoevaluación

- El proceso general
- Los cinco enfoques de autoevaluación
- Determinación del enfoque adecuado
- El fracaso hacia la excelencia
- Actuaciones a evitar

 Nº de Horas

40 horas

 Metodologías



 Titulación Otorgada

Modelo EFQM

 Título emitido por



Intedya[®]
International Dynamic Advisors