

INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Presentar el paradigma de la gestión centrado en la calidad. La realidad actual y su necesidad de implementación y dar información sobre las principales herramientas. Actividad orientada a sensibilizar sobre nuevas formas de gestión de organizaciones complejas y de servicios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Que el participante tenga una primera información sobre:

- Las características de la gestión según el modelo burocrático y la necesidad de un cambio de paradigma.
- Las concepciones actuales centradas en la noción de Calidad.
- La gestión por Calidad y su aplicación a las organizaciones. Especialmente en las complejas como las estatales.
- Las herramientas que se utilizan para fortalecer la organización y mejorar la producción de servicios.
- Las complejidades y la importancia para realizar el esfuerzo de implementación de cambios.

POBLACIÓN OBJETIVO

La propuesta está dirigida a funcionarios de la Administración Pública.

CONTENIDO TEMÁTICO

Tema 1.- El modelo burocrático en el escenario actual de la sociedad. Problemas para el logro de una eficaz y eficiente gestión. La percepción de la gente y de los funcionarios.

Tema 2.- Que es la calidad. Breve historia. Definiciones. La organización centrada en el usuario.

Tema 3.- Las principales herramientas para mejorar la calidad de la organización:

- Planeamiento estratégico. Misión, Visión. Análisis de situación y riesgos
- Plan de mejora continua o reingeniería. Benchmarking
- Organización centrada en los procesos. Diagnóstico y rediseño de procesos. Herramientas básicas

- El rol de los sistemas de información. Indicadores de desempeño e impacto.
- El rol de la comunicación interna
- El liderazgo y trabajo en equipo

Tema 4.- Por qué volver a empezar.

Tema 5.- Diagnóstico de situación organizacional y respuestas a la proyección de un video.

METODOLOGÍA

Se propone una metodología de capacitación basada en talleres vivenciales que promueven la participación y el aprendizaje activo de los participantes, facilitando el desarrollo y apropiación teórico-práctico de los contenidos propuestos.

ASIGNACIÓN HORARIA

6 horas aula distribuidas en 2 clases.

EVALUACIÓN

Conceptual de la participación y presencia al 100 % de las sesiones.

BIBLIOGRAFÍA

Listado de material bibliográfico básico accesible a través de Internet o bien proporcionada en medios digitales.

REQUISITOS PARA LA APROBACIÓN

Los requisitos de aprobación están establecidos en los Art. 35 y Art. 45 del Reglamento Académico de la ENAP.