

CURSO DE VERANO 2010

ENCUENTRO

**EL VALOR AÑADIDO DEL MODELO
EFQM DE EXCELENCIA EN LAS
ORGANIZACIONES PÚBLICAS.
22 a 24 de septiembre**

Lugar de celebración:
Sede de la Cartuja, Sevilla

Encuentro:			
EL VALOR AÑADIDO DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA EN LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS.			
Lugar:	Sede de La Cartuja (Sevilla)		
Fecha:	22 a24 de septiembre	Duración:	20 h
Directora	Esperanza Álvarez Molina		
Resumen y objetivos			
<p>Este encuentro pretende abordar los principales elementos innovadores y de calidad que las distintas Administraciones Públicas están impulsando para conseguir, ante una sociedad cada vez más compleja y altamente cambiante, unos Servicios Públicos que respondan a las expectativas y necesidades de la Ciudadanía. Desde la visión de diferentes instituciones públicas se analizará y debatirá sobre las políticas de mejora que impulsan modelos de excelencia como base para alcanzar niveles óptimos de calidad y legitimados por la sociedad.</p> <p>En el plano más operativo, se plantearán los aspectos fundamentales y significativos vinculados a la aplicación del modelo EFQM de excelencia como referente en los procesos de implantación de sistemas de gestión de la calidad, todo ello sobre la experiencia de organizaciones públicas relevantes.</p> <p>Conocer las implicaciones, los factores claves y su alcance desde la perspectiva de diferentes sectores públicos, es el propósito fundamental de este curso.</p>			
Justificación			
<p>Actualmente, la estrategia de actuación en materia de la calidad de las instituciones y entidades públicas ha de entenderse desde la óptica de la ciudadanía y que redunde en toda la organización. En este sentido, puede resaltarse el hecho de que la Sociedad haya avanzado hacia una Ciudadanía más plural y moderna; con mayores exigencias, necesidades más específicas y un mayor deseo de implicación en el proceso de mejora de los servicios públicos. Esto ha puesto de relieve la necesidad de renovar y modernizar la gestión, y de desarrollar una estrategia de impulso a la calidad con el fin de conseguir una prestación que responda a sus exigencias y necesidades.</p> <p>El concepto de calidad de los servicios públicos apuesta por la mejora continua de la calidad a través de sistemas de gestión y evaluación orientados al logro de la excelencia en la gestión. En este contexto, la autoevaluación a través de cuestionarios basados en el Modelo EFQM, se convierte en una herramienta comúnmente empleada para la mejora en la gestión de los procesos, actividades y resultados de la organización; mediante la identificación de puntos fuertes y áreas de mejora.</p>			
Destinatarios			
Profesionales y/o estudiantes interesados en la gestión pública, tanto del sector público como del sector privado.			
Procedimiento de evaluación final del alumno			
Realización de un ejercicio de análisis y reflexión.			
Breve currículum del director/es			
<p>Licenciada en Pedagogía por la Universidad de Málaga, más tarde amplía los estudios con la licenciatura de Psicología en la especialidad de Psicología Industrial (UNED). Funcionaria del Cuerpo Superior Facultativo de Especialidades de la Junta de Andalucía desde 1992, ha desarrollado la carrera profesional en el ámbito de la gestión sanitaria destacando su paso por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía como Subdirectora de acreditación de la Formación Continuada.</p> <p>Desde enero de 2006 ocupa la jefatura de Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio para la Calidad de la Consejería de Hacienda y Administración Pública. Desempeña funciones docentes tanto en el Instituto Andaluz de Administración Pública como en el Master de Administración Pública del Instituto de Estudios Cajasol; así como es miembro de diversos comités técnicos y científicos entre los que destacar el Comité de Valoración de Acreditación de Centros de Atención a Personas con Discapacidad de la Consejería de Igualdad y Bienestar Social y el Comité Científico de la Agencia Andaluza de Evaluación Educativa.</p>			

22 de septiembre	Horas	Docentes
PRESENTACIÓN CURSO	09.00 – 09.30	UNIA
El modelo de excelencia en el Plan estratégico de la Universidad	09.30 – 10.30	Vicerrector de Calidad UNIA
Presentación actividad formativa: contenidos y metodología	10.30 – 11.30	Esperanza Álvarez Molina
DESCANSO_ CAFÉ	11.30 – 12.00	
La presencia del modelo EFQM en la Junta de Andalucía. El camino hacia la calidad de los Servicios Públicos.	12.00 – 13.00	Esperanza Álvarez Molina
CONFERENCIA: La simplificación administrativa y la reducción de cargas en el marco de la excelencia.	13.00 – 14.30	Jesús Méndez Fernández
DESCANSO_ ALMUERZO	14.30 – 16.00	
TALLER: 1ª parte.- Proyectos de autoevaluación según el modelo EFQM en la Junta de Andalucía,	16.00 – 17.00	Encarnación López Rojas
TALLER: 2ª parte.- El módulo de autoevaluaciones de la plataforma telemática ágora de gestión de proyectos de calidad.	17.00 – 18.00	Encarnación López Rojas
Resumen de contenidos	18.00 -18.30	Esperanza Álvarez Molina

23 de septiembre	Horas	Docentes
El Plan estratégico de Evaluación General del Sistema Educativo Andaluz. Un ejemplo de aplicación del esquema REDER.	09.00 – 10.00	María Teresa Varón
Autoevaluación de centros y servicios educativos conforme a los estándares del modelo EFQM. Metodología y resultados.	10.00 – 11.30	María Teresa Varón
DESCANSO_ CAFÉ	11.30 – 12.00	
La Calidad y la Mejora como facilitadores del Liderazgo. La experiencia de una Delegación Provincial en su camino hacia la Excelencia.	12.00 – 13.30	Enrique Benitez
Los modelos de excelencia en el proceso de cambio de la administración local.	13.30 – 14.30	Manuel Serrano
DESCANSO_ ALMUERZO	14.30 – 16.00	
TALLER: 3ª parte.- Priorización de las áreas de mejora según el modelo EFQM en la Junta de Andalucía, elaboración de un Plan de Mejora.	16.00 – 17.00	Encarnación López Rojas
TALLER: 4ª parte.- El módulo de Planes de Mejora de la plataforma telemática ágora de gestión de proyectos de calidad.	17.00 – 18.00	Encarnación López Rojas
Resumen de contenidos	18.00 -18.30	Esperanza Álvarez Molina

24 de septiembre	Horas	Docentes
El Sistema de Evaluación Externa de la Calidad en Centros de Atención a Personas con Discapacidad.	09.00 – 10.00	Estela Leal
El punto de vista del evaluador/a evaluado/a. Implicaciones prácticas de su aplicación.	10.00 – 11.00	Estela Leal
DESCANSO_CAFÉ	11.30 – 12.00	
El modelo EFQM. Principios y aspectos fundamentales. Actualización del modelo, versión 2010, implicaciones para las organizaciones públicas.	12.00 – 13.30	Manuel Muñoz
Evaluación del curso	13.30 – 14.30	Esperanza Álvarez Molina

RELACIÓN DE DOCENTES

- **María Teresa Varón García**, Directora de la Agencia Andaluza de Evaluación Educativa.
- **Julio Terrados Cepeda**, Vicerrector de Planificación y Calidad de la Universidad Internacional de Andalucía.
- **Enrique Javier Benítez Palma**, Delegado Provincial de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda de Málaga.
- **Jesús Méndez Fernández**, Jefe de servicio de organización y métodos. Dirección general de atención al ciudadano y calidad de los servicios. Consejería de administración autonómica de la Junta de Castilla y León.
- **Manuel Muñoz Aceituno**, Instituto Andaluz de Tecnología.
- **Manuel Serrano Canón**, Jefe de Servicio de Calidad y Modernización del Ayuntamiento de Málaga
- **Estela Leal Gil**, Unidad de Calidad. Atención a Personas con Discapacidad en Andalucía. Consejería de Igualdad y Bienestar Social
- **Encarnación López Rojas**, responsable de la Oficina de Calidad de la Delegación de Hacienda y Administración Pública de la provincia de Córdoba.
- **Esperanza Álvarez Molina**, Jefa de Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio para la Calidad de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.