

Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva
de las Universidades de Madrid



C/ Alcalá, 21, 3º Izda. 28014 Madrid
Teléfono: 917 012 550
Dirección Web: madrid.org/acap
Correo : acap@madrid.org

PROGRAMA DEL CURSO

GESTIÓN EN CALIDAD UNIVERSITARIA

DIRIGIDO A:

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS)
del 5 al 9 de abril de 2010

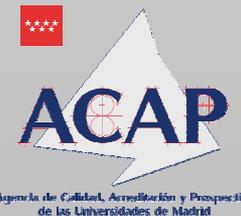
PERSONAL DOCENTE INVESTIGADOR (PDI)
del 12 al 16 de abril de 2010

En horarios:

Lunes y Miércoles: de 9:30 a 14 horas
Martes y Jueves: de 16:00 a 19:30 horas
Viernes: de 9:30 a 13:30 horas

C/ Alcalá, 21, 5º Dcha.

**Organiza: Agencia de Calidad,
Acreditación y Prospectiva de las
Universidades de Madrid**



Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva
de las Universidades de Madrid

Objetivo

Proporcionar información sobre los sistemas de calidad existentes, las normas de aseguramiento de la calidad y los modelos de calidad de servicios.

Dirección del curso: D^a M^a Jesús Rosado Millán. Coordinadora del Área de Evaluación del Profesorado Universitario de la ACAP.

PROGRAMA

- La filosofía de calidad.
 - El origen del concepto
 - Los motivos de su extensión a nivel mundial
- Sistemas de calidad existentes.
 - Modelos de Calidad
 - Normas de aseguramiento de la calidad
 - Diferencias y similitudes
- Normas de aseguramiento de la calidad: las normas ISO.
 - El concepto de normalización: ventajas e inconvenientes
 - Las normas ISO y su aplicación en España: las normas DIN
- Modelos de calidad:
 - Japón, Estados Unidos, Europa e Ibero América
 - El modelo EFQM
- La aplicación de los modelos de calidad en la Comunidad de Madrid: el Decreto 85/2002.
- La aplicación de los modelos de calidad a la prestación de servicios de las Universidades.
- Ejercicio práctico.

• Ponentes

María Jesús Rosado Millán. Coordinadora del Área de Evaluación del Profesorado Universitario de la ACAP.

Javier Alcázar González-Albo, Profesor asociado del Departamento de Ciencia Política y Sociología de la Universidad Carlos III.

Amparo Mancebo Izco, Jefa del Área de Evaluación de los Servicios Públicos de la Dirección General de Calidad y atención al ciudadano de la comunidad de Madrid.

Juan Ignacio Martín Castilla. Profesor del Departamento de Contabilidad y Organización de Empresas de la Universidad Autónoma de Madrid.

Belén Jiménez del Olmo. Responsable del área de acreditación y certificación de la ACAP.

• Condiciones

El número máximo de participantes por edición se limita a un máximo de 20.

Las 30 horas del curso se distribuyen en 20 horas de clase presencial teórico-prácticas y 10 horas de realización de un caso práctico, no presenciales.

Medios materiales y didácticos

Documentos sobre los contenidos del temario y copia de las presentaciones del profesorado.