

## PROFESORADO

La exposición de cada tema y evaluación del caso práctico contará con profesores formados como licenciarios EFQM. Las Experiencias Empresariales las expondrán Directivos de relevantes empresas de la Comunidad Valenciana que figuran en el programa. El Cuadro de Profesores es el siguiente:

D. Juan Enrique Blasco (Director Gerente de Unión de Mutuas)  
D. Fermín Cerezo (Director de Organización Ayuntamiento de Catarroja)  
D. José Luis Delgado (Responsable de Calidad y Medio Ambiente Aguas de Valencia)  
D. Vicente Escrivá (Director Provincial de la Tesorería de la Seguridad Social de Valencia)  
D. Alfonso Esteban (Director de Calidad de Vossloh España)  
D. Enrique Fibla (Presidente de Fepyr)  
D. Enrique García (Director de Seis Sigma de Tenneco)  
D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Eugenia García (Directora de Área de Negocio de MICUNA)  
D. Fernando García (Director de Recursos Humanos de Tau Cerámica)  
D. José Garrido (Director de Proyectos Grupo C&D)  
D. Manuel Giménez (Director de Área Operativa de Air Nostrum)  
D. José Gisbert (Director de Proyectos Grupo C&D)  
D. José Gisbert (Interventor Ayuntamiento de Catarroja)  
D<sup>a</sup> Elisa Maldonado (Directora de Gestión de la Ciudad de las Artes y las Ciencias)  
D<sup>a</sup> Elena Vallés (Responsable de Calidad de la Ciudad de las Artes y las Ciencias)  
Dra. D<sup>a</sup>. Carmen Martorell (Presidenta Fundación Valenciana de la Calidad)  
Dr. D. Joaquín Membrado (Secretario General del CICV/Director del Curso)  
D. Vicente Micó (Consejero Delegado de Kanui Textil)  
D. Francisco Oliver (Director General de Pikolinos)  
D. José Manuel Orta (Director de Calidad de Tenneco)  
Dr. D. Tomás Quirós (Director de Organización del Hospital de la Ribera)  
D. Raúl Royo (Director General Royo Group)  
D. Esteban Simó (Director de Desarrollo de Negocio Grupo C&D)  
Dr. D. Bernardo Valdivieso (Director de Calidad del Hospital La Fe)

## TITULACIÓN

Diploma de asistencia expedido por el Club para la Innovación de la Comunidad Valenciana.  
Título de Evaluador EFQM expedido con Licencia de EFQM / Club Excelencia en Gestión.

## LUGAR DE CELEBRACIÓN

El curso se celebrará en la Fundación Valenciana de la Calidad y en otras aulas cedidas al Club para la Innovación de la Comunidad Valenciana.

La sesión inicial será en la sede de la Fundación Valenciana de la Calidad (Plaza del Ayuntamiento nº 7, 1<sup>o</sup>- 5<sup>a</sup> de Valencia. Tel. 96 353 18 28). Ese día se comunicará dónde se celebra el resto de las sesiones.

## DERECHOS DE INSCRIPCIÓN

Miembros del Club: 1.500 € (IVA no incluido).  
Otros: 2.000 € (IVA no incluido).  
La inscripción incluye las comidas, los cafés y el material docente.

## CURSO SUPERIOR DE GESTIÓN EMPRESARIAL -BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN-

Enviar al Club para la Innovación de la Comunidad Valenciana, el boletín de inscripción adjunto y el talón o justificante de pago de los derechos de inscripción por fax/e-mail.

|   |                               |           |
|---|-------------------------------|-----------|
| NOMBRE Y APELLIDOS _____  |                               |           |
| CARGO O PUESTO _____  |                               |           |
| EMPRESA U ORGANISMO _____   | ACTIVIDAD DE LA EMPRESA _____ |           |
| DIRECCIÓN _____   | C.P. _____                    |           |
| CIUDAD _____  | PROVINCIA _____               |           |
| C.I.F. / N.I.F. _____   | TELEF. _____                  | FAX _____ |
| E-mail _____  |                               |           |
| FORMA DE PAGO: <input type="checkbox"/> TALÓN <input type="checkbox"/> TRANSFERENCIA Nº cta.: 2077 - 0008 - 44 - 3101686624 |                               |           |

- La inscripción no se considerará en firme hasta que no sea abonado el curso.
- Si no hubiera quórum suficiente se avisará con una semana de anticipación de la cancelación del curso.
- Las cancelaciones por parte del cliente, dentro del plazo de cinco días anteriores al curso, no conllevarán la devolución del importe del mismo.
- La persona inscrita acepta que sus datos sean incluidos en un fichero automatizado confidencial para futuras comunicaciones del Club para la Innovación de la Comunidad Valenciana. Si desea consultarlos, rectificarlos o cancelarlos, comuníquelo a esta organización de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999 del 13 de Diciembre.

No es de mi interés recibir más información del Club para la Innovación de la Comunidad Valenciana.

## SI DESEA MÁS INFORMACIÓN DIRÍJASE A:

CLUB PARA LA INNOVACIÓN DE LA COMUNIDAD VALENCIANA (Srta. María/Mónica)  
Tlf.: 902 365 881 Fax: 96 352 00 47 info@clubinnovacioncm.com www.clubinnovacioncv.com

## ENTIDADES COLABORADORAS



MAYO/JULIO 2006

## CURSO SUPERIOR

# LA GESTIÓN EMPRESARIAL

(SEGÚN EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA)

## EXPUESTA POR DIRECTIVOS Y EMPRESARIOS

- Liderazgo
- Estrategia y su Despliegue: CMI
- Gestión del Personal
- Gestión Ambiental
- Gestión por Procesos
- Atención y Satisfacción del Cliente
- Responsabilidad Social Corporativa
- Herramientas Avanzadas para la Mejora: Lean/Seis Sigma
- Gestión de la Innovación
- Autoevaluación y Mejora Continua

CURSO SUPERIOR  
LA GESTIÓN EMPRESARIAL  
SEGÚN EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA

CON LA COLABORACIÓN DE  
fQ Fundación Valenciana de la Calidad de la Generalitat Valenciana



## INTRODUCCIÓN

En un contexto de economía globalizada y con una competencia como jamás se había conocido, la gestión empresarial ha evolucionado adoptando metodologías y herramientas avanzadas que tratan de hacer las organizaciones más eficientes y competitivas, mejorando la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personas, sociedad, ...) y optimizando la gestión de sus recursos y procesos internos. Ello requiere tener planteamientos avanzados de Mejora Continua y de Innovación a todos los niveles.

El Modelo EFQM de Excelencia, basado en los criterios del Premio del mismo nombre, es un Modelo avanzado de Gestión formado por un conjunto de criterios que recogen buenas prácticas de gestión de organizaciones excelentes, que permite autoevaluarse e identificar los Planes de Mejora.

La Autoevaluación es uno de los "inputs" del proceso de Planificación Estratégica. Las fortalezas y debilidades, junto a las oportunidades y amenazas permitirán llevar a cabo el análisis DAFO, a partir del cual, y teniendo en cuenta las Metas Estratégicas, podremos identificar las Alternativas Estratégicas, las cuales una vez valoradas y priorizadas permitirán identificar el Plan Estratégico. Este Plan podrá desplegarse y seguirse por medio del Cuadro de Mando Integral.



## OBJETIVOS

Conocer los aspectos clave de la gestión empresarial según el Modelo EFQM a través de exposiciones y diálogo con directivos de empresas líderes de la Comunidad Valenciana.

Familiarizarse con la Autoevaluación como mecanismo para introducir la Innovación y la Mejora Continua, conociendo relevantes casos prácticos.

## A QUIÉN VA DIRIGIDO

A Directivos y Empresarios que deseen profundizar en el conocimiento de la gestión empresarial para mejorar sus organizaciones.

## METODOLOGÍA

Explicación por parte del profesor de los aspectos clave de la gestión empresarial.

Evaluación de un caso práctico redactado siguiendo los criterios EFQM.

Puesta en común a través de trabajo en grupos para debate posterior.

Exposición de buenas prácticas por parte de un directivo de cada uno de los apartados clave de la gestión empresarial. Coloquio para conocer las dificultades y beneficios obtenidos.

## PROGRAMA - AGENDA

El Curso tiene una duración de 75 horas distribuidas en 10 jornadas. Horario: 09.00h a 14.00h y 16.00h a 19.00h, excepto el primer día que empieza a las 10.00h y la visita del día 13 de Julio que será de 09.00h a 14.00h.

### SESIÓN 1 23 de mayo

- Apertura (Club para la Innovación de la Comunidad Valenciana/Fundación Valenciana de la Calidad).
- Evolución del entorno económico: globalización y competitividad.
- Conceptos fundamentales de la buena gestión empresarial.
- Aspectos principales del Modelo EFQM de Excelencia.
- Innovación y mejora continua: conceptos clave.
- Liderazgo/Compromiso de la Dirección (Exposición).
- Evaluación de caso práctico / Trabajo en grupos.
- Experiencia empresarial: Liderazgo y Sistema de Dirección.  
D. Francisco Oliver (Director General de Pikolinos).



### SESIÓN 2 30 de mayo

- Estrategia y despliegue: Cuadro de Mando Integral (Exposición).  
Introducción al concepto de Estrategia.  
Proceso de Planificación Estratégica.  
Introducción del Cuadro de Mando Integral.  
Construcción del Cuadro de Mando Integral.
- Evaluación de caso práctico / Trabajo en grupos.
- Experiencias sobre Plan Estratégico y CMI.  
D. Raúl Royo (Director General de Royo Group).  
Dª Elisa Maldonado (Directora de Gestión de la Ciudad de las Artes y las Ciencias).  
Dª Elena Vallés (Responsable de Calidad de la Ciudad de las Artes y las Ciencias).

### SESIÓN 3 2 de junio

- La Gestión de RR.HH.: Atención y Satisfacción de las Personas (Exposición).  
Política de RR.HH.  
Selección.  
Gestión del conocimiento y la capacidad.  
Participación / Empowerment.  
Comunicación interna.  
Reconocimiento.  
Dirección por objetivos y evaluación de resultados.  
Beneficios sociales.  
Evaluación de la satisfacción.
- Evaluación de caso práctico / Trabajo en grupos.
- Experiencia empresarial sobre La Gestión de RR.HH.  
D. Enrique Fibla (Presidente de Fepyr).  
D. Fernando García (Director de Recursos Humanos de Tau Cerámica).



### SESIÓN 4 6 de junio

- Gestión de Alianzas y Recursos (Exposición).  
Alianzas y proveedores.  
Recursos económicos y financieros.  
Recursos materiales.  
Gestión ambiental.  
Tecnología.  
Gestión de la información y el conocimiento.
- Evaluación de caso práctico / Trabajo en grupos.
- Experiencias sobre Alianzas.  
D. Manuel Giménez  
(Director del Área Operativa de Air Nostrum).

### SESIÓN 5 13 de junio

- Gestión de Procesos (Exposición).
- Qué es un proceso.
- Elementos.
- Identificación de Procesos.
- Análisis y Mejora de Procesos.
- ISO 9000:2000 y Procesos.
- Evaluación de caso práctico / Trabajo en grupos.
- Experiencias : Gestión por Procesos / Sistema avanzado de Calidad.  
Dr. D. Bernardo Valdivieso (Director de Calidad del Hospital La Fe).  
D. Alfonso Esteban (Director de Calidad de Vossloh España).

## PROGRAMA - AGENDA

### SESIÓN 6 20 de junio

- Atención y Satisfacción del Cliente (Exposición).  
El cliente en el centro de la Estrategia Empresarial.  
Conocer requerimientos y expectativas.  
Gestión de las relaciones con el cliente.  
Gestión de quejas y reclamaciones.  
Satisfacción del cliente: Medidas de percepción internas.
- Evaluación de caso práctico / Trabajo en grupos.
- Experiencias.  
D. Vicente Escrivá (Director Provincial Tesorería General de la Seguridad Social de Valencia).

### SESIÓN 7 23 de junio

- Responsabilidad Social Corporativa (Exposición).  
Qué es Responsabilidad Social Corporativa.  
Elementos de la Responsabilidad Social Corporativa.  
Global Reporting Initiative.  
Memorias de Sostenibilidad: Características y Contenido.  
Validación de las Memorias.  
Etapas para la implantación.  
Norma SA 8000.
- Evaluación de caso práctico / Trabajo en grupos.
- Experiencias:  
La gestión ética en Unión de Mutuas -> D. Juan Enrique Blasco (Director Gerente).  
RSC en Aguas de Valencia -> D. José Luís Delgado (Responsable Calidad y Medio Ambiente).

### SESIÓN 8 27 de junio

- Metodologías y Herramientas para la Mejora / 1ª parte (Exposición).  
Mejora de Procesos: Ciclo PDCA.  
Herramientas avanzadas para la mejora: Lean y Seis Sigma.
- Experiencia Empresarial sobre Lean y Seis Sigma.  
D. José Manuel Orta (Director de Calidad de Tenneco).  
D. Enrique García (Director de Seis Sigma de Tenneco).

### SESIÓN 9 4 de julio

- Metodologías y Herramientas para la Mejora / 2ª parte (Exposición).  
Autoevaluación EFQM: El Concepto REDER.
- Experiencias de Autoevaluación.  
Autoevaluación en la Administración Pública: D. José Gisbert (Interventor Ayuntamiento de Catarroja).  
D. Fermín Cerezo (Director de Organización Ayuntamiento de Catarroja).  
Autoevaluación en el Sector Sanitario.  
Dr. D. Tomás Quirós (Director de Calidad del Hospital de la Ribera).
- Gestión de la Innovación.  
Planteamiento Estratégico.  
Sistemas de Gestión de la Innovación.  
Proyectos de Innovación.  
Innovación de ruptura.
- Experiencias sobre Innovación.  
D. Vicente Micó (Consejero Delegado de Kanui Textil).  
Dª Mª Eugenia García Martín (Directora de Área de Negocio de MICUNA).

### SESIÓN 10 13 de julio

- Visita a las instalaciones de Ford España.  
Presentación.  
Recorrido por las instalaciones.
- Clausura.