

PROGRAMA TALLER



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TALLER

TÍTULO:	HERRAMIENTAS PARA IMPLANTAR UN PLAN DE CALIDAD
Modalidad:	Curso online.
Duración:	6 horas, que la persona participante distribuye como desee durante los días de duración del taller.
Fechas de realización:	Entre el 3 y el 31 de mayo



2. OBJETIVOS DEL TALLER

Dotar a las ONG participantes de conocimientos suficientes y herramientas para dinamizar la mejora en la gestión e implantar un Plan de Calidad a través de Planes de Acción o Planes de Mejora, basado en el Esquema de las Estrellas de la FGD



3. CONTENIDOS DEL TALLER

CONTENIDOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

MÓDULO I: INSTRUMENTOS Y METODOLOGÍA PARA IMPLANTAR UN PLAN DE CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

1. METODOLOGÍA PARA DEFINIR EL PLAN DE CALIDAD ENMARcado EN EL ESQUEMA DE RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL DE LA FGD.
 - 1.1. La autoevaluación. Detección de Puntos Fuertes y Áreas de Mejora.
 - 1.2. El Plan de Calidad: el documento marco para implantar el Sistema de Calidad en la Gestión.
2. EL PLAN DE MEJORA COMO INSTRUMENTO PARA IMPLANTAR EL PLAN DE CALIDAD
 - 2.1. El documento "Plan de Mejora".
 - 2.2. Metodología para cumplimentar el Plan de Mejora.
 - 2.3. El seguimiento y evaluación del Plan de Mejora.
3. LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
 - 3.1. Descripción y objetivos de la Certificación del Sistema de Gestión.
 - 3.2. Algunas cuestiones a tener en cuenta.
 - 3.3. Marco de referencia de la propuesta de este curso.
 - 3.4. Metodología para realizar la certificación del Sistema de Gestión.
 - 3.5. Las evaluaciones de seguimiento.

MÓDULO II: OTROS INSTRUMENTOS PARA DINAMIZAR LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

4. EL COMITÉ DE CALIDAD
 - 4.1. Descripción y objetivos del Comité de Calidad.
 - 4.1. Constitución y composición del Comité de Calidad.

4.1. Metodología de funcionamiento del Comité de Calidad.

4.1. Funciones del Comité de Calidad.

5. LOS GRUPOS DE MEJORA PARA FOMENTAR LA CREATIVIDAD Y LA INNOVACIÓN.

5.1. Descripción y objetivos de los Grupos de Mejora.

5.2. Constitución y composición de los Grupos de Mejora.

5.3. Metodología de funcionamiento de los Grupos de Mejora.

5.4. Funciones de los Grupos de Mejora.

6. PROPUESTAS DE MEJORA, SUGERENCIAS Y QUEJAS.

6.1. Descripción y objetivos de las propuestas de mejora, sugerencias y quejas.

6.2. Metodología de funcionamiento de un sistema de propuestas de mejora, sugerencias y quejas.

7. EL SISTEMA DE INDICADORES: FORMULACIÓN, MEDICIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES.

7.1. Descripción y objetivos del sistema de indicadores.

7.2. Conceptos relacionados con la medición de indicadores.

7.3. Tipos de indicadores.

7.4. Claves para la definición y gestión de los indicadores.

7.5. Errores frecuentes a la hora de definir un indicador.

7.6. El análisis de los indicadores.

7.7. Errores frecuentes a la hora de medir un indicador.

8. LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

8.1. Descripción y objetivos de la medición de la satisfacción de los Grupos de Interés.

8.2. La definición de las encuestas de satisfacción.

8.3. El formato de las encuestas.

8.4. Metodología para implantar un proceso de satisfacción de Grupos de Interés.

9. LA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

9.1. Descripción y objetivos de la revisión del Sistema de Gestión.

9.2. Metodología para realizar la revisión del Sistema de Gestión.

10. CONSIDERACIONES FINALES



4. OBSERVACIONES

El taller tiene una duración de 6 horas que cada participante se organiza como mejor le venga, durante el periodo en el que el taller permanece abierto en la plataforma online (del 3 al 31 de mayo).