

PROGRAMA TALLER

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TALLER

TÍTULO:	HERRAMIENTAS PARA IMPLANTAR UN PLAN DE CALIDAD
Fecha:	23/03/2020
Horario:	De 10:00 a 14:00 y de 15:00 a 17:00
Lugar:	Espacio Pozas. Calle Pozas 14. 28004 Madrid. Metros: Noviciado (L2) y Plaza España (L3 y L10).
Provincia:	Madrid
Entidades convocadas:	Organizaciones participantes en el Programa Gestiona-t y otras Organizaciones sin ánimo de grupo interesadas en realizar un Plan de Calidad

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

- 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.
- 4. OTROS INSTRUMENTOS PARA DINAMIZAR LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES**
 - 4.1. El Comité de Calidad.**
 - 4.1.1. Descripción y objetivos del Comité de Calidad.
 - 4.1.2. Constitución y composición del Comité de Calidad.
 - 4.1.3. Metodología de funcionamiento del Comité de Calidad.
 - 4.1.4. Funciones del Comité de Calidad.
 - 4.2. Los Grupos de Mejora para fomentar la creatividad y la innovación.**
 - 4.2.1. Descripción y objetivos de los Grupos de Mejora.
 - 4.2.2. Constitución y composición de los Grupos de Mejora.
 - 4.2.3. Metodología de funcionamiento de los Grupos de Mejora.
 - 4.2.4. Funciones de los Grupos de Mejora.

4.3. Propuestas de Mejora, sugerencias y quejas.

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

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

4.4. El Sistema de indicadores: formulación, medición, seguimiento y análisis de los indicadores.

4.4.1. Descripción y objetivos del sistema de indicadores.

4.4.2. Conceptos relacionados con la medición de indicadores.

4.4.3. Tipos de indicadores.

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

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

4.4.6. El análisis de los indicadores.

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

4.5. La medición de la satisfacción de los Grupos de Interés.

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

4.5.2. La definición de las encuestas de satisfacción.

4.5.3. El formato de las encuestas.

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

4.6. La revisión del Sistema de gestión de la Organización.

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

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

5. CONSIDERACIONES FINALES



4. OBSERVACIONES

Aunque la participación en el taller es gratuita, los gastos de desplazamiento y manutención corren por cuenta la cada participante.



5. UBICACIÓN DEL CENTRO

