

PROGRAMA TALLER

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TALLER

TÍTULO:	HERRAMIENTAS PARA IMPLANTAR UN PLAN DE CALIDAD
Fecha:	26/03/2020
Horario:	De 10:00 a 14:00 y de 15:00 a 17:00
Lugar:	FUNDACIÓN CANARIA CESICA “PROYECTO HOMBRE”. C/ Pedro Doblado Claverie 34. 38010 Santa Cruz de Tenerife
Provincia:	Santa Cruz de Tenerife.
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

