

## PROGRAMA TALLER

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TALLER

<b>TÍTULO:</b>	<b>HERRAMIENTAS DE APOYO PARA CONSEGUIR UN CERTIFICADO DE CALIDAD</b>
<b>Fecha y número de horas:</b>	Del 15 de marzo al 9 de abril (ambos inclusive). El taller tiene una duración de 6 horas; pero la persona participante dispone de este periodo de tiempo para realizarlo.
<b>Modalidad y horario:</b>	El taller se realiza en modalidad de teleformación a partir de la plataforma Moodle. La plataforma está disponible de lunes a domingo las 24 horas del día.
<b>Docente:</b>	José Luis Antolín Villalonga

### 2. OBJETIVOS DEL TALLER

Dotar a las ONG participantes de conocimientos suficientes y herramientas de apoyo para dinamizar y agilizar la mejora en la gestión y conseguir un certificado de Calidad, basado en el Esquema de las Estrellas de la FGD

### 3. CONTENIDOS DEL TALLER

1. **EL COMITÉ DE CALIDAD**
  - 1.1. Descripción y objetivos del Comité de Calidad.
  - 1.2. Constitución y composición del Comité de Calidad.
  - 1.3. Metodología de funcionamiento del Comité de Calidad.
  - 1.4. Funciones del Comité de Calidad.
2. **LOS GRUPOS DE MEJORA PARA FOMENTAR LA CREATIVIDAD Y LA INNOVACIÓN.**
  - 2.1. Descripción y objetivos de los Grupos de Mejora.
  - 2.2. Constitución y composición de los Grupos de Mejora.
  - 2.3. Metodología de funcionamiento de los Grupos de Mejora.
  - 2.4. Funciones de los Grupos de Mejora.
3. **PROPUESTAS DE MEJORA, SUGERENCIAS Y QUEJAS.**
  - 3.1. Descripción y objetivos de las propuestas de mejora, sugerencias y quejas.
  - 3.2. Metodología de funcionamiento de un sistema de propuestas de mejora, sugerencias y quejas.
4. **EL SISTEMA DE INDICADORES: FORMULACIÓN, MEDICIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES.**
  - 4.1. Descripción y objetivos del sistema de indicadores.
  - 4.2. Conceptos relacionados con la medición de indicadores.
  - 4.3. Tipos de indicadores.
  - 4.4. Claves para la definición y gestión de los indicadores.
  - 4.5. Errores frecuentes a la hora de definir un indicador.
  - 4.6. El análisis de los indicadores.
  - 4.7. Errores frecuentes a la hora de medir un indicador.
5. **LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**
  - 5.1. Descripción y objetivos de la medición de la satisfacción de los Grupos de Interés.
  - 5.2. La definición de las encuestas de satisfacción.
  - 5.3. El formato de las encuestas.

**5.4. Metodología para implantar un proceso de satisfacción de Grupos de Interés.**

**6. LA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

**6.1. Descripción y objetivos de la revisión del Sistema de Gestión.**

**6.2. Metodología para realizar la revisión del Sistema de Gestión.**

**7. A MODO DE CONCLUSIÓN: CONSIDERACIONES FINALES**



#### **4. OBSERVACIONES**

Este taller es continuación del impartido anteriormente **¿CÓMO CONSEGUIR UN CERTIFICADO DE CALIDAD?**