

AGENDA ACCIÓN FORMATIVA

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA

TÍTULO:	¿CÓMO CONSEGUIR UN CERTIFICADO DE CALIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL?
Número de horas:	12, distribuidas en 3 días.
Modalidad:	Aula Virtual.
Fechas y horario:	Lunes 6, martes 7 y miércoles 8 de junio de 2022. De 10:30 a 12:30 y de 13:00 a 15:00 los 3 días.
Enlace de conexión:	Se facilitará un enlace para la conexión a todas las personas participantes.
Docente:	José Luis Antolín.

2. OBJETIVOS DEL CURSO

1. Dotar a las personas participantes de conocimientos y habilidades suficientes para implantar aspectos básicos en la gestión, realizar un Plan de Calidad y conseguir el Certificado de Calidad Reconocimiento a la Gestión y al Compromiso Social (Estrellas de la FGD), certificado por Bureau Veritas.
2. Dar a conocer los cambios de la Versión 3 (2021) del Certificado de Calidad Reconocimiento a la Gestión y al Compromiso Social de la FGD.
3. Desarrollar habilidades para identificar los puntos fuertes y oportunidades de mejora de la Organización.
4. Adquirir las habilidades necesarias para realizar e implantar planes de mejora utilizando la Lógica REDER y/o el CICLO PDCA.
5. Conocer la metodología para la obtención del Certificado de Calidad Reconocimiento a la Gestión y al Compromiso Social de la FGD.
6. Dotar a las personas participantes de herramientas de apoyo para dinamizar la participación y la mejora en la gestión.

3. CONTENIDOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

MÓDULO I: DE LOS ASPECTOS BÁSICOS EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES A LOS MODELOS DE CALIDAD Y TRANSFORMACIÓN

1. LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

- 1.1. Definición de gestión de una organización.
- 1.2. Estructura de la gestión de una organización.
- 1.3. La predisposición al cambio, a la mejora continua y a la transformación.

2. ASPECTOS BÁSICOS EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

- 2.1. El Propósito.
- 2.2. La Visión.
- 2.3. La Misión.
- 2.4. Los Valores.
- 2.5. La Estrategia.
- 2.6. El organigrama.
- 2.7. El Mapa de Procesos.
- 2.8. El control de la legislación.
- 2.9. La participación en la organización.

3. LOS SISTEMAS DE CALIDAD: INSTRUMENTOS PARA GESTIONAR Y TRANSFORMAR LAS ORGANIZACIONES.

- 3.1. Orígenes y antecedentes de los sistemas de gestión.
- 3.2. La necesidad de un modelo de gestión.

MÓDULO II: EL CERTIFICADO DE CALIDAD RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL

4. EL CERTIFICADO DE CALIDAD RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL DE LA FGD: UN MODELO DE GESTIÓN PARA LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

- 4.1. Un modelo pensado para las Organizaciones Sociales.
- 4.2. El Modelo Teórico o esquema de Referencia.
- 4.3. Principales cambios en el Modelo 2022 para las Organizaciones Sociales.

- 4.4. Principales cambios en el Modelo 2022 en el proceso de evaluación y vigencia del certificado.
- 4.5. Desarrollo del Modelo o Esquema de referencia.

- 4.5.1. Las Siete Fases de ciclo de proyecto, aplicados a la Organización.
- 4.5.2. Los Cinco Aspectos Transversales.
- 4.5.3. Estructura de los Estándares de Reconocimiento a la Gestión y al Compromiso Social.

5. METODOLOGÍA PARA CONSEGUIR EL CERTIFICADO DE CALIDAD RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL DE LA FGD.

5.1. La formación: la clave para entender el Esquema de Reconocimiento y la metodología de trabajo.

5.2. La autoevaluación: el punto de partida para conseguir el Certificado de Calidad.

- 5.2.1. Definición de Autoevaluación.
- 5.2.2. Objetivos de la Autoevaluación.
- 5.2.3. Metodología para realizar la Autoevaluación.

5.3. El Plan de Mejora: la metodología de trabajo para implantar y mantener el Certificado de Calidad.

- 5.3.1. Definición de Plan de Mejora.
- 5.3.2. Objetivos del Plan de Mejora.
- 5.3.3. Metodología para realizar el Plan de Mejora.

5.4. El Plan de Calidad: el documento marco que cohesiona el Sistema de Calidad en la Gestión.

- 5.4.1. Definición de Plan de Calidad.
- 5.4.2. Objetivos del Plan de Calidad.
- 5.4.3. Utilidades del Plan de Calidad.
- 5.4.4. Metodología para elaborar el Plan de Calidad.

MÓDULO III: METODOLOGÍA PARA CONSEGUIR EL CERTIFICADO DE CALIDAD RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL

6. LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE CALIDAD.

6.1. Descripción y objetivos del Certificado de Calidad.

- 6.1.1. Descripción.
- 6.1.2. Objetivos.

6.2. Metodología para obtener el Certificado de Calidad.

- 6.2.1. Aspectos comunes a todos los Modelos y Normas de Calidad.
- 6.2.2. Aspectos particulares del Certificado de Estrellas.

6.3. Las evaluaciones de seguimiento.

- 6.3.1. Objetivos de la evaluación de seguimiento.
- 6.3.2. Metodología de la evaluación de seguimiento.

7. LA ACREDITACIÓN DEL CERTIFICADO DE CALIDAD ANTE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS Y PRIVADOS.

- 7.1. Documentos y estructura del Plan de Calidad.
- 7.2. Cuestiones metodológicas a tener en cuenta.

MÓDULO IV: HERRAMIENTAS DE APOYO PARA LA CONSECUCCIÓN DE UN CERTIFICADO DE CALIDAD

8. EL COMITÉ DE CALIDAD

- 8.1. Descripción y objetivos del Comité de Calidad.
- 8.2. Constitución y composición del Comité de Calidad.
- 8.3. Metodología de funcionamiento del Comité de Calidad.
- 8.4. Funciones del Comité de Calidad.

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

- 9.1. Descripción y objetivos de los Grupos de Mejora.
- 9.2. Constitución y composición de los Grupos de Mejora.
- 9.3. Metodología de funcionamiento de los Grupos de Mejora.
- 9.4. Funciones de los Grupos de Mejora.

10. PROPUESTAS DE MEJORA, SUGERENCIAS Y QUEJAS.

- 10.1. Descripción y objetivos de las propuestas de mejora, sugerencias y quejas.
- 10.2. Metodología de funcionamiento de un sistema de propuestas de mejora, sugerencias y quejas.

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

- 11.1. Descripción y objetivos del sistema de indicadores.
- 11.2. Definición de indicador.
- 11.3. Definición de los elementos asociados a los indicadores.
- 11.4. Tipos de indicadores.
- 11.5. ¿Por qué es necesario medir indicadores o recopilar datos?
- 11.6. Claves para la definición y gestión de indicadores.
- 11.7. Errores frecuentes a la hora de definir un indicador.
- 11.8. Criterios y claves en el seguimiento y medición de los indicadores.
- 11.9. Errores frecuentes a la hora de seguir y medir un indicador.
- 11.10. Dificultades para un adecuado análisis de los indicadores y resultados.
- 11.11. El análisis de los resultados.
- 11.12. ¿Para qué es necesario transformar los indicadores (datos) en información?

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

- 12.1. Descripción y objetivos de la medición de la satisfacción de los Grupos de Interés.
- 12.2. Metodología para la definición de las encuestas de satisfacción.
- 12.3. El formato de las encuestas.
- 12.4. Metodología para implantar un proceso de satisfacción de Grupos de Interés.

13. LA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- 13.1. Descripción y objetivos de la revisión del Sistema de Gestión.
- 13.2. Metodología para realizar la revisión del Sistema de Gestión.

14. A MODO DE CONCLUSIÓN: CONSIDERACIONES FINALES **4. OBSERVACIONES**

- **PRECIO: 156,00 € por persona.**
- El curso se puede bonificar a través de los créditos formativos de Fundae.
- Existe la posibilidad de realizar las gestiones administrativas en el portal de Fundae con vistas a la bonificación del curso, en cuyo caso, el precio se incrementa en 15,60 € por persona, siendo el total de 171,60 € por persona.
- **INSCRIPCIONES:**
 - **Martes 31 de mayo** para las personas que deseen bonificar el curso a través de los créditos formativos de Fundae.
 - **Jueves 02 de junio** para las personas que no se vayan a bonificar.