

PROGRAMA TALLER

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TALLER

TÍTULO:	HERRAMIENTAS DE APOYO PARA CONSEGUIR UN CERTIFICADO DE CALIDAD (Taller 2 Gestiona-t).
Número de horas:	6, distribuidas en 2 días.
Modalidad:	Aula Virtual. Se facilitará un enlace para la conexión a todas las personas participantes.
Fechas:	Grupo A: 11 (martes) y 13 (jueves) de abril de 2023.
	Grupo B: 14 (viernes) y 19 (miércoles) de abril de 2023.
	Grupo C: 18 (martes) y 20 (jueves) de abril de 2023.
Horario:	De 10:00 a 11:30 y de 11:45 a 13:15 los dos días y los tres grupos (horario peninsular).
Enlace de conexión:	El curso se realizará a través de la Plataforma Teams. Se enviará un enlace a cada persona participante.
Lugar:	No procede.
Docente:	José Luis Antolín.

2. OBJETIVOS DEL TALLER

1. Conocer la metodología para la obtención del Certificado de Calidad Excelencia a la Gestión y al Compromiso Social de la FGD.
1. Dotar a las ONG y personas participantes de conocimientos suficientes y de diferentes herramientas o instrumentos de apoyo para dinamizar la mejora continua de la gestión de la Organización.

3. CONTENIDOS DEL TALLER

MÓDULO I:

METODOLOGÍA PARA CONSEGUIR EL CERTIFICADO DE CALIDAD EXCELENCIA A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL

1. LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE CALIDAD.
 - 1.1. Descripción y objetivos del Certificado de Calidad.
 - 1.1. Metodología para obtener el Certificado de Calidad.
 - 1.2. La evaluación de seguimiento.
2. LA ACREDITACIÓN DEL CERTIFICADO DE CALIDAD ANTE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS Y PRIVADOS.
3. LA ACREDITACIÓN DEL PLAN DE CALIDAD ANTE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS Y PRIVADOS.
 - 3.1. Documentos y estructura del Plan de Calidad.
 - 3.2. Cuestiones metodológicas a tener en cuenta.

MÓDULO II:

HERRAMIENTAS DE APOYO PARA DINAMIZAR LA MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

A: HERRAMIENTAS DE PARTICIPACIÓN

4. EL COMITÉ DE CALIDAD
 - 4.1. Definición de Comité de Calidad.
 - 4.2. Funciones del Comité de Calidad.
 - 4.3. Constitución y composición del Comité de Calidad.
 - 4.4. Metodología de funcionamiento del Comité de Calidad.
5. LOS GRUPOS DE MEJORA PARA FOMENTAR LA CREATIVIDAD Y LA TRANSFORMACIÓN.
 - 5.1. Definición de los Grupos de Mejora.
 - 5.2. Funciones de los Grupos de Mejora.
 - 5.3. Constitución y composición de los Grupos de Mejora.
 - 5.4. Metodología de funcionamiento de los Grupos de Mejora.

6. SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

- 6.1. Definición del sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- 6.2. Objetivos del sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- 6.3. Metodología de funcionamiento del sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones.

B: HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN Y MEJORA

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

- 7.1. Definición de medición de la satisfacción de los Grupos de Interés.
- 7.2. Objetivos de la medición de la satisfacción de los Grupos de Interés.
- 7.3. Metodología para definir las encuestas de satisfacción.
- 7.4. El formato de las encuestas de satisfacción.
- 7.5. Metodología para implantar el proceso de satisfacción de Grupos de Interés.

8. EL SISTEMA DE INDICADORES.

- 8.1. Definición y objetivos del sistema de indicadores.
- 8.2. Definición de indicador.
- 8.3. Definición de los elementos asociados a los indicadores.
- 8.4. Tipos de indicadores.
- 8.5. ¿Por qué es necesario medir indicadores o recopilar datos?
- 8.6. Claves para la definición de los indicadores.
- 8.7. Claves para la gestión de los indicadores.
- 8.8. Errores frecuentes a la hora de definir un indicador.
- 8.9. Errores frecuentes a la hora de seguir y medir un indicador.
- 8.10. Dificultades para un adecuado análisis de los indicadores y resultados.
- 8.11. El análisis de los resultados.
- 8.12. ¿Para qué es necesario transformar los indicadores (datos) en información?

9. LA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- 9.1. Definición de la revisión del Sistema de Gestión.
- 9.2. Objetivos de la revisión del Sistema de Gestión.
- 9.3. Metodología para realizar la revisión del Sistema de Gestión.

10. A MODO DE CONCLUSIÓN: CONSIDERACIONES FINALES

4. OBSERVACIONES

Los grupos están pensados para 25 personas. A medida que se cubran las plazas, se irán cerrando los diferentes grupos y habrá que acogerse a las plazas que queden libres.