



Financiado por:



D./Dña. **SARA RUIZ SÁNCHEZ**, con NIF **05702044E**

Ha realizado con aprovechamiento positivo el taller **CÓMO CONSEGUIR UN CERTIFICADO DE CALIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL**, en el marco del Programa “Gestiona-t”, financiado por el Plan Nacional Sobre Drogas, dependiente del Ministerio de Sanidad de España, con cargo a la convocatoria Resolución de 18 de mayo de 2022 de la Secretaría de Estado de Sanidad, por la que se convoca la concesión de ayudas económicas a entidades privadas sin fines de lucro y de ámbito estatal, para la realización de programas supracomunitarios sobre adicciones en el año 2022.

Código AF / Grupo 20003 / 23001. Celebrado los días 1 y 3 de febrero de 2023, con una duración de 6 horas en modalidad de Aula Virtual (Videoconferencia).

Contenidos impartidos (Ver dorso)

Entidad que imparte el taller

Fecha de expedición

Firma del trabajador/a

3 de febrero de 2023



Fdo.: Nuria Rodríguez Calleja
Directora Fundación GRUPO DEVELOP



Programa:

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. Definición y objetivos del Certificado de Calidad.
 - 1.2. Metodología para obtener el Certificado de Calidad.
 - 1.3. La evaluación externa de certificación.
 - 1.4. La evaluación de seguimiento.
2. LA ACREDITACIÓN DEL CERTIFICADO DE CALIDAD ANTE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS Y PRIVADOS.
 - 2.1. Presentación del certificado a una convocatoria de subvención o a una licitación.
 - 2.2. Atención a posibles requerimientos.
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. Errores frecuentes a la hora de definir un indicador.
 - 8.8. Errores frecuentes en el seguimiento y medición de un indicador.
 - 8.9. El análisis de los resultados.
 - 8.10. ¿Por qué hay que 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





Financiado por:



D./Dña. **Sara Ruiz Sánchez**, con NIF **05702044e**

Ha realizado con aprovechamiento positivo el taller **HERRAMIENTAS DE APOYO PARA CONSEGUIR UN CERTIFICADO DE CALIDAD**, en el marco del Programa “Gestiona-t”, financiado por el Plan Nacional Sobre Drogas, dependiente del Ministerio de Sanidad de España, con cargo a la convocatoria Resolución de 18 de mayo de 2022 de la Secretaría de Estado de Sanidad, por la que se convoca la concesión de ayudas económicas a entidades privadas sin fines de lucro y de ámbito estatal, para la realización de programas supracomunitarios sobre adicciones en el año 2022.

Código AF / Grupo 20003 / 23001. Celebrado los días 14 y 19 de abril de 2023, con una duración de 6 horas en modalidad de Aula Virtual (Videoconferencia).

Contenidos impartidos (Ver dorso)

Entidad que imparte el taller

Fecha de expedición

Firma del trabajador/a

19 de abril de 2023



Fdo.: Nuria Rodríguez Calleja
Directora Fundación GRUPO DEVELOP



Programa:

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 Misión.
- 2.3. La Visión.
- 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.

4. EL CERTIFICADO DE CALIDAD BASADO EN EL ESQUEMA RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL DE LA FGD

- 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 EXCELENCIA 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.

6. A MODO DE CONCLUSIÓN.

