GRUPO DEVELOP fundación

CERTIFICADO

Financiado por:

MINISTERIO DE SANIDAD

SECRETARIA GENERAL DE SANIDAD

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO PARA EL PLAN NACIONAL SOBRE DROGAS

Dña. **SARA SÁEZ SÁNCHEZ,** con NIF 47601410N

Ha realizado con aprovechamiento positivo el taller **HERRAMIENTAS PARA IMPLANTAR UN PLAN 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 10 de junio de 2021 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 2021.

Código AF/Grupo: 20004/22002 (GRUPO B). Durante los días 30 de marzo y 4 de abril de 2022, con una duración de 6 horas, en modalidad de Aula Virtual.

Contenidos impartidos (Ver dorso)

Entidad que imparte el taller	**Fecha de expedición**	**Firma del trabajador/a**
GRUPO DEVELOP Fundación NIF G-86206893 28042 - MADRID	4 de abril de 2021	
Fdo.: Nuria Rodríguez Calleja Directora Fundación GRUPO DEVELOP		

Programa:

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

1. **LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE CALIDAD.**

   1.1. Descripción y objetivos del Certificado de Calidad.
   1. Descripción.
   2. Objetivos.

   1.2. Metodología para obtener el Certificado de Calidad.
   1. Aspectos comunes a todos los Modelos y Normas de Calidad.
   2. ¿Quién evalúa el Certificado de Calidad de Estrellas?
   3. ¿Qué debe hacer la Organización antes de solicitar la evaluación externa?
   4. ¿Cómo es el proceso de evaluación externa?

   1.3. La evaluación de seguimiento.
   1. Objetivos de la evaluación de seguimiento.
   2. ¿Cómo es el proceso de 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 LA CONSECUCIÓN DE UN CERTIFICADO DE CALIDAD

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**