

## PLAN DE CALIDAD Y SERVICIOS SOCIALES

El objetivo de este taller es proporcionar a los asistentes la cualificación necesaria para afrontar, a partir de la información disponible, el diagnóstico de situación de su organización, así como trazar las líneas generales de un plan de gestión orientado a la calidad.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicación del diagnóstico DAFO
- Identificación de oportunidades de mejora
- Identificación de los procesos clave de la cadena de valor de la organización
- Identificación de los procesos asociados a las oportunidades de mejora
- Definición de objetivos y acciones de mejora

### PROGRAMA

Los elementos básicos de la planificación y la gestión orientada a la calidad son los mismos, no importa el tamaño y las características de la organización.

Se establece una metodología basada en:

- El impulso de líderes
- La participación de personas con información clave de la organización
- Un diagnóstico de situación
- La identificación del enfoque y las acciones apropiadas para orientar la gestión de la organización
- La adopción de un modelo de gestión de la calidad basado en la gestión por proceso
- La evaluación continua de las acciones y los resultados de la política y estrategias de la organización.

### METODOLOGÍA PRINCIPAL

Se ofrecerá a los alumnos la lectura de un caso, sobre una residencia de personas mayores, de propiedad y gestión municipal, ficticia, que incluirá hechos basados en situaciones reales sobre:

- Concepción estructural y estratégica del centro.
- Cuestiones actuales específicas de la gestión del centro.
- Entorno social y económico de depresión económica global de la sociedad

- Relaciones con las administraciones públicas, con los proveedores y con los grupos de interés
- Comentario sobre el cas-mix de los residentes del centro
- Relaciones con las familias de los residentes
- Clima laboral del centro.

## DINÁMICA DEL TALLER

Trabajo en gran grupo y grupos pequeños. Se replicará la elaboración del Plan de Calidad del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia:

- Diagnóstico de situación: Diagnóstico DAFO en gran grupo.
- Trabajo en grupos pequeños: cada grupo se ocupará de identificar factores críticos de éxito, proponer objetivos de mejora y planes de acción por áreas estratégicas identificadas.
- Puesta en común y discusión de los planes de acción propuestos: identificación de elementos complementarios para el éxito del plan de gestión de la calidad del centro.

## PROFESOR

Carlos Carreter Oroñez. Director General de Calidad y Atención al Usuario del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón.

## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO

Viernes, 4 de abril, de 16:00h a 19:00h

### Inscripción

- Mariola García Uceda - Directora del Diploma-dirygess@gmail.com
- Indicar nombre del taller y datos de contacto (teléfono y email)

### Precio

- Alumnos matriculados en Diploma: Incluido en matrícula
- Alumnado y Profesorado de nuestra Facultad: 20,00 Euros
- Asistentes externo: 40,00 Euros