

## LA GESTIÓN DE CALIDAD COMO HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN Y MEJORA EN SERVICIOS SOCIALES

### Objetivos:

- Dotar a las personas participantes de conocimientos básicos sobre la gestión con calidad
- Desarrollar habilidades en el personal técnico y directivo para identificar los puntos fuertes y oportunidades de mejora del servicio
- Adquirir las competencias necesarias para diseñar e implantar planes de calidad, planes de mejora y la lógica REDER.

### Contenidos:

1. Aspectos básicos de gestión con calidad
  - a. La necesidad de un modelo de gestión
  - b. El propósito del servicio
  - c. Misión, visión y valores
  - d. La planificación y estrategia
  - e. Participación de grupos de interés
  - f. La evaluación
2. Instrumentos básicos para gestionar con calidad y transformar servicios.
  - a. El Plan de mejora
  - b. La lógica REDER
  - c. La Gestión por procesos y el seguimiento de indicadores
3. Preparación para obtener un certificado (opcional)

### Descripción:

**Espacio:** Aula (Alzira)

**Duración:** 20h (15h presenciales 5h virtuales)

**Fechas:** 31 Octubre/10 y 24 Noviembre

### Profesorado:

**Laura Esteban** - [Laura.esteban@uv.es](mailto:Laura.esteban@uv.es)

Es Graduada en Trabajo Social, Doctora en ciencias sociales con la tesis: “La acción social en los tiempos de la calidad y el *management*. Una mirada desde el trabajo social” y entre otros postgrados ha realizado el Máster en intervención social en las sociedades del conocimiento.

En la actualidad es responsable del área de innovación, calidad y proyectos de la Federación Española de Fibrosis Quística, Evaluadora de organizaciones del Tercer Sector de Acción Social para el certificado de calidad: Reconocimiento y a la gestión y al compromiso social. Modelo Estrellas y profesora en la Universidad de Valencia en el Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Tiene múltiples publicaciones relevantes entre las que destacan.

- Ochando Ramírez, MV, Morcillo Martínez, J. & Esteban Romaní; L. (2023) **Social work and quality: advantages and difficulties for implementation in Spain**, European Journal of Social Work, DOI: [10.1080/13691457.2023.2241999](https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2241999).
  
- Esteban Romaní, L., & Vázquez Gómez, L. (2023). **Objetivos de Desarrollo Sostenible y Acción Social. Una experiencia de incorporación de ODS en la planificación estratégica de una entidad sin ánimo de lucro**. Itinerarios De Trabajo Social, (3), 7–13.  
<https://doi.org/10.1344/its.i3.40282>
  
- Esteban Romaní L., Botija, M. . y Ochando Ramírez M. V. . (2022). **Medición para el cambio en entidades sociales: La elaboración de un Cuadro de Mando Integral**. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos, 142, e84394. <https://doi.org/10.5209/reve.84394>
  
- Esteban-Romaní, L. y Botija-, M. (2020). **Gestión de calidad en asociaciones de pacientes. Diagnóstico en la Federación Española de Fibrosis Quística**. Trabajo Social Global – Global Social Work. 10(19), 201-223. doi: 10.30827/tsg-gsw.v10i19.14097