

CURSOS	0	1	2	3	4
FASES	COMPROMISO	GESTIÓN AVANZADA 1	GESTIÓN AVANZADA 2	GESTIÓN EXCELENTE 1	GESTIÓN EXCELENTE 2
SESIÓN 00	<ul style="list-style-type: none"> * Presentación del programa: objetivos, contenidos y plazos * Motivación/ sensibilización para la adopción del programa de mejora 				
SESIÓN 0	<ul style="list-style-type: none"> * Análisis de situación de los sistemas de gestión de los centros * Organización del equipo de trabajo: requisitos y tiempos de dedicación 				
SESIÓN 1		<ul style="list-style-type: none"> * Grupos de interés clientes: AA, PP y EE * Servicios y necesidades * Revisión y ajuste de indicadores de clientes * Revisión y ajuste de Estructura y contenidos de las encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> * Valoración de comunicación, puesta en marcha y previsión de seguimiento del plan de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> * Presentación de la elaboración de memorias EFQM: estructura y contenidos * Apoyo al desarrollo de guiones detallados para la elaboración de memorias EFQM: c1, c2, c5 	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión del benchmarking: compartir buenas prácticas y resultados.
SESIÓN 2		<ul style="list-style-type: none"> * Revisión y ajuste de Gestión de procesos: conceptos clave * Revisión de Mapa de procesos * Revisión de Procesos clave * Gestión PDCA de procesos: claves * Selección de procesos piloto 	<ul style="list-style-type: none"> * Revisión de fichas de procesos piloto: puesta en común * Desarrollo del sistema de evaluación de competencias 	<ul style="list-style-type: none"> * Definición del modelo de liderazgo * Mecanismos de evaluación del liderazgo 	
SESIÓN 3		<ul style="list-style-type: none"> * Diseño de procesos: fichas de procesos. * Objetivo, indicadores y diagrama de flujo * Actividades. Relación con clientes y proveedores del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión de procesos: mejora de procesos; seguimiento en ED * Gestión de procesos: desarrollo de procesos de gestión de personas 	<ul style="list-style-type: none"> * Revisión de resultados de evaluación del liderazgo * Análisis de Impactos clave * Actividades relacionadas con sociedad y medioambiente * Indicadores Sociedad" 	
SESIÓN 4		<ul style="list-style-type: none"> * Revisión de fichas de procesos piloto: puesta en común 	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión de procesos: mejora de procesos; seguimiento en ED * Gestión de procesos: desarrollo de procesos de gestión de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> * Autoevaluación EFQM: presentación PERFIL * Preparación de autoevaluación EFQM: análisis de evidencias y calibración de puntuaciones * Gestión ordenada del impacto en el entorno: proceso de gestión de la RSC. 	
SESIÓN 5		<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacción de personas. * Indicadores de personas 	<ul style="list-style-type: none"> * Análisis conceptual para la estrategia: Objetivos y Factores Clave de Éxito * Cuadro de mando asociado a FCE 	<ul style="list-style-type: none"> * Apoyo al desarrollo de guiones detallados para la elaboración de memorias EFQM: c3, c4. 	
SESIÓN 6		<ul style="list-style-type: none"> * Estructura y contenidos de las encuestas * Proceso de recogida y análisis de datos 	<ul style="list-style-type: none"> * Planificación estratégica: Análisis DAFO 	<ul style="list-style-type: none"> * Apoyo al desarrollo de guiones detallados para la elaboración de memorias EFQM: c6, 7, 8 y 9 	<ul style="list-style-type: none"> * Análisis de Impactos clave * Actividades relacionadas con sociedad y medioambiente * Indicadores Sociedad
SESIÓN 7		<ul style="list-style-type: none"> * Grupos de interés clave. * Resultados clave relacionados con GI * Reflexión estratégica: PF y AM 	<ul style="list-style-type: none"> * Planificación estratégica: definición de líneas estratégicas 	<ul style="list-style-type: none"> * Planificación estratégica: Revisión de líneas estratégicas * Preparación de autoevaluación EFQM: análisis de evidencias y calibración de puntuaciones 	
SESIÓN 8		<ul style="list-style-type: none"> * Desarrollo de planes de mejora: estructura general de planes. * Despliegue a equipos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> * Revisión y cierre de planes de mejora. Ajuste de la metodología. 		
SESIÓN INDIVIDUAL 1		<ul style="list-style-type: none"> * Ajustes de encuestas y procesos asociados 	<ul style="list-style-type: none"> * Ajuste de planes anuales y su despliegue 	<ul style="list-style-type: none"> * Apoyo personalizado al desarrollo de la memoria 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de apoyo personalizado tras la evaluación externa
SESIÓN INDIVIDUAL 2		<ul style="list-style-type: none"> * Ajustes de planes de mejora * Revisión del plan de proyecto * Revisión del programa de despliegue de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> * Ajuste de procesos nuevos * Revisión del plan de proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> * Revisión de resultados de autoevaluación y memoria * Ajuste del plan estratégico 	
SESIÓN INDIVIDUAL 3				<ul style="list-style-type: none"> * Consolidación de herramientas del programa: apoyo personalizado. 	