ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Calidad en los Servicios Sociales: Sistemas de Gestión, Evaluación e Inspección

6 ECTS | 150 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Especialízate con este Curso de Formación Permanente en Calidad en los Servicios Sociales que ICUFOR pone a tu disposición para responder a las exigencias actuales del sector. La creciente demanda de servicios sociales de calidad requiere profesionales capaces de implementar sistemas de gestión eficientes, evaluar resultados y garantizar el cumplimiento normativo. Te ofrecemos una formación rigurosa que te permitirá liderar procesos de mejora en organizaciones dedicadas a la atención de personas.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos conceptuales de la calidad en servicios sociales, identificando su evolución histórica, sus dimensiones específicas y su vinculación con los derechos de las personas usuarias.

Conocer los principales modelos de excelencia y marcos de referencia para la gestión de la calidad, distinguiendo sus criterios, estructura y adaptabilidad según el tipo de organización y servicio social.

Diseñar e implementar un sistema de gestión de la calidad en una entidad de servicios sociales, elaborando su mapa de procesos, estructura documental y planificación de la implantación.

Describir la función inspectora en los servicios sociales, identificando su marco institucional, sus procedimientos de actuación y su relación con los sistemas de gestión de la calidad.

Analizar el marco normativo estatal, autonómico y europeo que regula la calidad en los servicios sociales, diferenciando los procedimientos de autorización, acreditación y registro de centros y servicios.

Dominar los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad basados en normas ISO, aplicando su interpretación a las particularidades de las organizaciones de servicios sociales.

Desarrollar sistemas de indicadores, cuadros de mando e instrumentos de evaluación y medición de la satisfacción, incorporando metodologías cuantitativas y cualitativas adaptadas a los distintos colectivos de atención.

Aplicar el ciclo de mejora continua y la gestión de riesgos en la prestación de servicios sociales, integrando estrategias de innovación social y transformación digital orientadas a la calidad sostenible.

Temario

01 Fundamentos conceptuales de la calidad aplicada al ámbito de los servicios sociales

1.1. Evolución histórica del concepto de calidad: desde el control industrial hasta los servicios de atención a las personas
1.2. Definiciones y dimensiones de la calidad en los servicios sociales
1.3. El sistema público de servicios sociales: estructura, niveles y prestaciones
1.4. La calidad como derecho de las personas usuarias y como obligación institucional
1.5. Cultura organizacional orientada a la calidad en entidades de servicios sociales

Temario

02 Marco normativo y regulador de la calidad en los servicios sociales

2.1. Legislación estatal en materia de servicios sociales y su vinculación con la calidad
2.2. Legislación autonómica de servicios sociales: enfoques comparados sobre requisitos de calidad
2.3. Normativa específica sobre autorización, acreditación y registro de centros y servicios
2.4. Marco europeo de referencia para la calidad en los servicios sociales de interés general
2.5. Planes estratégicos de calidad en servicios sociales: ámbito estatal y autonómico
2.6. La protección de datos personales y los derechos de las personas usuarias como componentes normativos de la calidad

Temario

03 Modelos de excelencia y marcos de referencia para la gestión de la calidad en servicios sociales

3.1. El Modelo EFQM de Excelencia: estructura, criterios y adaptación al ámbito social
3.2. El Marco Común de Evaluación (CAF) para organizaciones del sector público
3.3. El modelo de calidad de vida como paradigma orientador en servicios sociales
3.4. Modelos sectoriales específicos de calidad en servicios sociales
3.5. Análisis comparativo de modelos: criterios de selección según tipo de organización y servicio

Temario

04 Sistemas de gestión de la calidad basados en normas ISO aplicados a los servicios sociales

4.1. La familia de normas ISO 9000: principios, estructura y alcance
4.2. La norma ISO 9001:2015: requisitos del sistema de gestión de la calidad
4.3. Adaptación e interpretación de los requisitos de la ISO 9001 en organizaciones de servicios sociales
4.4. La norma UNE 158001 y otras normas UNE sectoriales para servicios de atención a personas
4.5. La norma ISO 9004 y directrices para la mejora sostenida del desempeño organizacional
4.6. Proceso de certificación: organismos acreditados, auditoría externa y mantenimiento del certificado
4.7. Ventajas, limitaciones y factores críticos de éxito de la implantación de normas ISO en servicios sociales

Temario

05 Planificación, implantación y documentación de un sistema de gestión de la calidad en servicios sociales

5.1. Diagnóstico organizacional previo a la implantación del sistema de gestión de la calidad
5.2. Diseño del mapa de procesos de una organización de servicios sociales
5.3. Estructura documental del sistema de gestión de la calidad
5.4. Definición de objetivos medibles de calidad y planificación para su consecución
5.5. Gestión del cambio organizacional y estrategias para la implicación del personal
5.6. Planificación de la implantación: fases, cronograma y asignación de recursos
5.7. Seguimiento de la implantación y ajustes durante el proceso

Temario

06 Gestión de personas y desarrollo profesional como factor de calidad en servicios sociales

6.1. Perfiles profesionales y competencias requeridas en los servicios sociales
6.2. Formación continua y desarrollo profesional como palancas de la calidad
6.3. Supervisión profesional y sistemas de apoyo a los equipos
6.4. Satisfacción laboral, clima organizacional y prevención del desgaste profesional
6.5. Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional en entidades de servicios sociales

07 Indicadores de calidad, cuadros de mando y herramientas de medición en servicios sociales

7.1. Concepto, tipología y características de los indicadores de calidad en servicios sociales
7.2. Diseño y construcción de un sistema de indicadores para centros y servicios sociales
7.3. Cuadros de mando integrales adaptados a organizaciones de servicios sociales
7.4. Herramientas estadísticas y de análisis de datos aplicadas a la medición de la calidad
7.5. Benchmarking y comparación interorganizacional en servicios sociales
7.6. Sistemas de información y tecnologías digitales para la gestión de indicadores de calidad

Temario

08 Evaluación de la calidad en los servicios sociales: enfoques, metodologías e instrumentos

8.1. Concepto, finalidades y principios de la evaluación de la calidad en servicios sociales
8.2. Enfoques y marcos generales de evaluación aplicables a los servicios sociales
8.3. Metodologías de autoevaluación organizacional
8.4. Auditorías internas de calidad en organizaciones de servicios sociales
8.5. Evaluación de programas y proyectos de intervención social
8.6. Instrumentos estandarizados de evaluación de la calidad en servicios sociales
8.7. La revisión por la dirección como mecanismo de evaluación global del sistema de gestión
8.8. Integración de los resultados de evaluación en la planificación estratégica y la mejora

Temario

09 Satisfacción de las personas usuarias y participación como ejes de la calidad en servicios sociales

9.1. El concepto de satisfacción en los servicios sociales: particularidades y complejidad
9.2. Metodologías e instrumentos para la medición de la satisfacción de las personas usuarias
9.3. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias como fuente de información para la mejora
9.4. Participación de las personas usuarias y sus familias en la planificación y evaluación de los servicios
9.5. Integración de la voz de las personas usuarias en los ciclos de mejora de la calidad

Temario

10 La función inspectora en los servicios sociales: marco institucional, procedimientos y práctica profesional

10.1. Concepto, naturaleza jurídica y finalidades de la inspección de servicios sociales
10.2. Marco normativo y organización de la inspección de servicios sociales en España
10.3. Ámbito objetivo y subjetivo de la inspección: centros, servicios y entidades sujetos a control
10.4. Procedimiento inspector: planificación, ejecución y documentación de las actuaciones
10.5. Resultados de la inspección: informes, requerimientos y propuestas de sanción
10.6. Relación entre la inspección y los sistemas de gestión de la calidad: complementariedades y sinergias
10.7. Retos actuales y modernización de la función inspectora en servicios sociales

Temario

11 Mejora continua, gestión de riesgos e innovación en la calidad de los servicios sociales

11.1. El ciclo de mejora continua (PDCA) aplicado a organizaciones de servicios sociales
11.2. Gestión de no conformidades y acciones correctivas en servicios sociales
11.3. Gestión de riesgos en la prestación de servicios sociales
11.4. Innovación social, transformación digital y tendencias emergentes en la calidad de los servicios sociales

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 6 créditos ECTS y 150 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06

Contenidos actualizados

Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07

El curso, por escrito

Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08

Autónomo, pero acompañado

Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09

Enseñanza adaptada

Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10

Estudio sencillo e intuitivo

Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

