

AGENDA ACCIÓN FORMATIVA



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Título Acción Formativa:	LA GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL
Modalidad:	Aula Virtual
Número de horas:	6 horas. 28 y 29 de abril de 2021 (3 horas cada día con 30 minutos de descanso).
Docente:	José Luis Antolín.



2. CONTENIDOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

CONTENIDOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

1. ASPECTOS INTRODUCTORIOS

- 1.1. Definición de gestión de una Organización.
- 1.2. Estructura de gestión de una Organización.
- 1.3. Predisposición al cambio y a la mejora continua.
- 1.4. El ciclo de mejora continua.
- 1.5. ¿Por qué es necesario tener un sistema de Gestión por Procesos?

2. LOS MODELOS DE GESTIÓN Y LOS PROCESOS

- 2.1. El Modelo de las Estrellas.

3. LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

3.1. Los procesos.

- 3.1.1. Definición de proceso.
- 3.1.2. Diferencias entre proceso y procedimiento.
- 3.1.3. Los elementos de un proceso.
- 3.1.4. El sistema de gestión por procesos.
- 3.1.5. Clasificación de los procesos.

3.2. El Mapa de Procesos.

- 3.2.1. Definición de Mapa de Procesos y ejemplos.
- 3.2.2. Metodología para la definición del Mapa de Procesos.
- 3.2.3. El Organigrama de la Organización.
- 3.2.4. La gestión y documentación del Mapa de Procesos.

3.3. La ficha de procesos.

- 3.3.1. Definición de ficha de procesos.
- 3.3.2. La ficha de procesos que integra diferentes Modelos de Calidad.

3.4. El procedimiento.

- 3.4.1. Definición de procedimiento.
- 3.4.2. Estructura del procedimiento.

3.5. El diagrama de flujo.

- 3.5.1. Definición de diagrama de flujo.
- 3.5.2. Símbolos para elaborar el diagrama de flujo.
- 3.5.3. Criterios para elaborar el diagrama de flujo.

3.6. Los formatos o registros.

- 3.6.1. Definición de formato o registro.
- 3.6.2. Criterios básicos para definir los formatos.

4. MEDICIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS

4.1. Medición de indicadores y cuadro de mando.

- 4.1.1. Definición de indicador.
- 4.1.2. Conceptos relacionados con la medición de indicadores.
- 4.1.3. Tipos de indicadores.
- 4.1.4. Claves para la definición de los indicadores.
- 4.1.5. Claves para la gestión de los indicadores.
- 4.1.6. Características que hacen que un indicador sea adecuado.
- 4.1.7. El cuadro de mando integral.

- 4.2. Las propuestas de mejora y sugerencias.
- 4.3. Los grupos de mejora.
- 4.4. Revisiones del Sistema de gestión y de los procesos.
- 4.5. Auditorías internas.
- 4.6. Auditorías externas.