

## PROGRAMA TALLER

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TALLER

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>TÍTULO:</b>             | <b>LA GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL (Taller 3 Gestiona-t).</b>                         |
| <b>Número de horas:</b>    | 6, distribuidas en 2 días.   |
| <b>Modalidad:</b>          | <b>Aula Virtual.</b> Se facilitará un enlace para la conexión a todas las personas participantes.        |
| <b>Fechas:</b>             | <b>Grupo A:</b> 16 (martes) y 22 (lunes) de mayo de 2023.  |
|                            | <b>Grupo B:</b> 17 (miércoles) y 24 (miércoles) de mayo de 2023.   |
|                            | <b>Grupo C:</b> 18 (jueves) y 25 (jueves) de mayo de 2023.   |
| <b>Horario:</b>            | De 10:00 a 11:30 y de 11:45 a 13:15 los dos días y los tres grupos (horario peninsular).                 |
| <b>Enlace de conexión:</b> | El curso se realizará a través de la Plataforma Teams. Se enviará un enlace a cada persona participante. |
| <b>Lugar:</b>              | No procede.  |
| <b>Docente:</b>            | José Luis Antolín.   |

### 2. OBJETIVOS DEL TALLER

- Dotar a las ONG y personas participantes de los conocimientos suficientes para desplegar la Gestión por Procesos en su Organización.
- Dotar a las ONG y personas participantes de diferentes herramientas o instrumentos prácticos para desplegar la Gestión por Procesos en su Organización.

### 3. CONTENIDOS DEL TALLER

- ASPECTOS INTRODUCTORIOS**
  - 1.1. Estructura de gestión de una Organización.
  - 1.2. ¿Por qué es necesario tener un sistema de Gestión por Procesos?
- LOS MODELOS DE GESTIÓN Y LOS PROCESOS**
  - 2.1. El Modelo de las Estrellas.
- 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.

##### 4.2. Otros instrumentos de medición y mejora de los procesos:

- 4.2.1. Las propuestas de mejora y sugerencias.
- 4.2.2. Los grupos de mejora.
- 4.2.3. Revisiones del Sistema de gestión y de los procesos.
- 4.2.4. Auditorías de procesos.



#### 4. OBSERVACIONES

Los grupos están pensados para 25 personas. A medida que se cubran las plazas, se irán cerrando los diferentes grupos y habrá que acogerse a las plazas que queden libres.