

## **PROGRAMA TALLER**

### **GESTIONA-T:**

#### **ASESORAMIENTO PARA IMPLANTAR UN CERTIFICADO DE CALIDAD**

**(Para 27 ONG que trabajan en el tratamiento y prevención de adicciones con o sin sustancias y otros problemas o patologías asociadas)**

**Ejecución técnica:**

**Financiado por:**


SECRETARÍA DE ESTADO  
DE SANIDAD  
  
DELEGACIÓN DEL GOBIERNO  
PARA EL PLAN NACIONAL SOBRE DROGAS

### **1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TALLER**

<b>TÍTULO:</b>	<b>TALLER 2: LA GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL</b>
<b>Número de horas:</b>	6, distribuidas en 2 días.
<b>Modalidad:</b>	<b>Aula Virtual.</b>
<b>Fechas:</b>	<b>Grupo A: 20 (martes) y 27 (martes) de enero de 2026. Grupo B: 21 (miércoles) y 28 (miércoles) de enero de 2026.</b>
<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 taller 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 participantes de conocimientos, habilidades y herramientas suficientes para definir los documentos básicos para desarrollar su sistema de gestión por procesos.
- Facilitar las indicaciones necesarias para poder comenzar a cumplimentar los documentos del sistema de gestión por procesos: mapa de procesos, fichas de procesos, formatos, etc.

### **3. CONTENIDOS DEL TALLER**

#### **1. ASPECTOS INTRODUCTORIOS**

- 1.1. Estructura de gestión de una Organización.**
- 1.2. ¿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. DEFINICIÓN DE PROCESO.**

- 3.1. Definición de proceso.**



## Programa Taller

- 3.2.** Diferencias entre proceso y procedimiento.
- 3.3.** Los elementos de un proceso.
- 3.4.** El sistema de gestión por procesos.
- 3.5.** Clasificación de los procesos.

## 4. LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

### 4.1. El Mapa de Procesos.

- 4.1.1. Definición de Mapa de Procesos y ejemplos.
- 4.1.2. Metodología para la definición del Mapa de Procesos.
- 4.1.3. El Organigrama de la Organización.
- 4.1.4. La gestión y documentación del Mapa de Procesos.

### 4.2. La ficha de procesos.

- 4.2.1. Definición de ficha de procesos.
- 4.2.2. La ficha de procesos que integra diferentes Modelos de Calidad.

### 4.3. El procedimiento.

- 4.3.1. Definición de procedimiento.
- 4.3.2. Estructura del procedimiento.

### 4.4. El diagrama de flujo.

- 4.4.1. Definición de diagrama de flujo.
- 4.4.2. Símbolos para elaborar el diagrama de flujo.
- 4.4.3. Criterios para elaborar el diagrama de flujo.

### 4.5. Los formatos o registros.

- 4.5.1. Definición de formato o registro.
- 4.5.2. Criterios básicos para definir los formatos.

## 5. MEDICIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS.

### 5.1. Medición de indicadores.

- 5.1.1. Definición de indicador.
- 5.1.2. Conceptos relacionados con la medición de indicadores.
- 5.1.3. Tipos de indicadores.
- 5.1.4. Claves para la definición de los indicadores.
- 5.1.5. Calves para la gestión de los indicadores.

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

- 5.2.1. Las propuestas de mejora y sugerencias.
- 5.2.2. Los grupos de mejora.
- 5.2.3. Revisiones del Sistema de gestión y de los procesos.
- 5.2.4. Auditorías de procesos.

## 4. OBSERVACIONES

**PLAZO INSCRIPCIÓN:** Desde el 22 de diciembre (lunes) hasta el 19 de enero de 2026 (lunes) ambos inclusive.

### INSCRIPCIÓN:

1. Cada grupo, en principio, está limitado a 25 plazas.
2. En el momento de la inscripción, cada persona debe indicar el orden de preferencia de grupo, de tal forma que si cuando llegue su inscripción el grupo elegido está completo, automáticamente se le asignará el de segunda elección y así sucesivamente.