



Financiado por:



D./Dña. **Constanza Martínez Sancho**, con NIF **05706290J**

Ha realizado con aprovechamiento positivo el taller **LA GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL**, en el marco del Programa “Gestiona-t”, financiado por el Plan Nacional Sobre Drogas, dependiente del Ministerio de Sanidad de España, con cargo a la convocatoria Resolución de 18 de mayo de 2022 de la Secretaría de Estado de Sanidad, por la que se convoca la concesión de ayudas económicas a entidades privadas sin fines de lucro y de ámbito estatal, para la realización de programas supracomunitarios sobre adicciones en el año 2022.

Código AF / Grupo 20003 / 23001. Celebrado los días 17 y 24 de mayo de 2023, con una duración de 6 horas en modalidad de Aula Virtual (Videoconferencia).

Contenidos impartidos (Ver dorso)

Entidad que imparte el taller

Fecha de expedición

Firma del trabajador/a

24 de mayo de 2023



Fdo.: Nuria Rodríguez Calleja
Directora Fundación GRUPO DEVELOP



Programa:

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. 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.

