

Programa Abierto
2010

Ciclo: Calidad II Procesos, Indicadores y cuadro de mando.

Área / Calidad		Celebración: 4- 5 de mayo de 2010	
Nivel / Ciclo	Tipo / Presencial	Horas / 14	Tasa / 15 €
Lugar de celebración / Madrid centro		*Se confirmará dirección al finalizar proceso de inscripción	

A quién va destinado

Personas pertenecientes a Juntas Directivas, Gerentes o Directores, Responsables de equipos de trabajo y técnicos de ONL que tengan nociones básicas de calidad y quieran orientar el trabajo de sus entidades desde una gestión por procesos e implantar un sistema de medición por indicadores.

Requisitos: Haber realizado los cursos "Los líderes como gestores del cambio" y "Calidad I: Introducción a la gestión de calidad. Autoevaluación", que forman parte de este ciclo o tener conocimientos en la materia.

Objetivo general

Conocer en qué consiste gestionar una entidad por procesos y aprender a diseñar mapas y fichas de proceso, diagramas de flujo e indicadores de medición.

Resultados esperados

1. Conocer los principios básicos de la gestión por procesos.
2. Saber diseñar un mapa de procesos, fichas de procesos y diagramas de flujo.
3. Saber definir indicadores y diseñar un sencillo cuadro de mando.

Contenidos

1. ASPECTOS INTRODUCTORIOS

- 1.1. ¿Qué es gestionar con calidad?
- 1.2. La Gestión desde un enfoque de sistema.
- 1.3. El Ciclo de mejora continua.
- 1.4. La mejora continua desde la perspectiva de la ISO.
- 1.5. La mejora continua desde la perspectiva de EFQM.
- 1.6. La gestión de la calidad desde un sistema de gestión por procesos.

2. EL ENFOQUE DE PROCESOS

- 2.1. ¿Qué es un proceso?
- 2.2. Diferencia entre proceso y procedimiento.
- 2.3. Características de un proceso.
- 2.4. Elementos básicos de un proceso.
- 2.5. Elementos lógicos de un proceso.
- 2.6. Clasificación y tipos de procesos.
- 2.7. El mapa de procesos.
- 2.8. La ficha de procesos.
- 2.9. El diagrama de flujo.

3. MEDICIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS

- 3.1. El dueño del proceso.
- 3.2. Indicadores de medición.
- 3.3. Auditorías internas y externas.
- 3.4. Revisión del Sistema por la alta dirección.
- 3.5. La autoevaluación.
- 3.6. Los planes de mejora.
- 3.7. La participación de los grupos de interés en la mejora de los procesos.
- 3.8. El cuadro de mando.
- 3.9. La evaluación de los procesos y los sistemas de gestión de calidad:
 - 3.9.1. *Auditorías internas y externas.*
 - 3.9.2. *Revisión del Sistema por la alta dirección.*
 - 3.9.3. *La autoevaluación.*

Metodología

1. Exposiciones teóricas.
2. Realización de casos prácticos individuales y por grupos, centrados en la realidad de sus entidades.

Competencias relacionadas

- **Competencias técnicas específicas:** Habilidades de gestión y organización de ONL, gestión de calidad desde una perspectiva de gestión por procesos.
- **Competencias y habilidades transversales:** Orientación a resultados, trabajo en equipo, capacidad de organización y planificación, capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica.

Continuando con tu desarrollo

Este curso forma parte del Ciclo de Calidad que se complementa con los siguientes:

- Calidad III: Autoevaluación y Herramientas y orientación a la mejora continua.

Formador/a

José Luis Antolín Villalonga. Diplomado en Trabajo Social con amplia experiencia en Dirección y Gestión de ONL, diseño y elaboración de proyectos y diseño e implantación de sistemas de gestión de calidad. Colaborador de la Fundación Luis Vives y otras Entidades en materia de autoevaluación e implantación de procesos de cambio en entidades sin ánimo de lucro.