

Curso Modulado:
Gestión por procesos y mejora continua
en las organizaciones de servicios y Pymes

Docente: Dr. Roberto Pittaluga, Lic. Florencia Pittaluga y cols¹.

Introducción:

El desafío actual de las organizaciones es demostrar su capacidad para crecer y desarrollarse en un contexto de cambio permanente. Por tal motivo, tiene que lograr contar con herramientas prácticas y flexibles que le permitan afrontar con éxito los desafíos.

La gestión por procesos permite implementar de forma efectiva un enfoque hacia la mejora, de forma flexible, dinámica y eficaz.

Sobre todo en aquellos procesos que tiene alto impacto en la satisfacción de las necesidades y la seguridad del ciudadano.

Para ello es fundamental que cuenten con personal que cumpla con los perfiles requeridos a para estas necesidades.

Los módulos propuestos permiten a los responsables de dichas organizaciones adquirir estos conocimientos desde la reflexión de los conceptos teóricos y desde la práctica vinculada a los procesos que se llevan a cabo.

También contribuyen de manera sistemática a mejorar los procesos de la organización y a su consecuente eficacia y eficiencia.

Este curso está pensado para ser aplicado de forma efectiva en organizaciones de:

- Salud
- Servicios
- PyMEs
- Laboratorio
- Farmacias
- Droguerías
- Entidades educativas

¹ Dependiendo de la cantidad de participantes se asignan docentes altamente capacitados cuyos datos principales se anexan a esta propuesta en carácter de tutores-facilitadores-formadores.

- Comercialización
- Administración Pública

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Objetivo: Introducir a los participantes en los conceptos de gestión por procesos y su aplicación en su organización. Permitir la práctica de herramientas de identificación, descripción y mejora de procesos y la mejora continua de los mismos a partir de la aplicación de herramientas de gestión y del trabajo en equipo con enfoque sistémico.

Esto permite a los participantes comprender y aplicar conceptos y herramientas de gestión orientadas a la mejora de los procesos que desarrollan a diario permitiendo incorporar una visión por procesos a sus tareas cotidianas y su capacidad para producir cambios favorables y duraderos a las mismas y mejorar la relación con el entorno.

Metodología: Se trata de 4 módulos teórico-prácticos básicos de relación secuencial que abarcan los siguientes temas:

MÓDULO 1: GESTIÓN POR PROCESOS

MÓDULO 2: HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

MÓDULO 3: DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

MÓDULO 4: MEJORA CONTINUA

Cada módulo tiene una duración presencial de 16 hs. (20 hs cátedra) distribuidas según las necesidades de la organización en 2 bloques no menores de 8 hs. En dos jornadas consecutivas.

En la modalidad a distancia cada módulo cuenta con una duración aproximada de 30 hs. con un total de 120 hs.

A cada clase teórica le corresponde un taller práctico de resolución grupal en el que se trabaja de forma integrada, los procesos y temáticas propias de cada equipo, a partir de los procesos que desarrollan a diario.

Cada equipo cuenta con un docente- tutor asignado que asiste al grupo tanto de forma presencial como a distancia. Se estima otras 30 horas de trabajo.

Cada módulo cuenta con material teórico y ejercicios que son entregados a cada participante y el acceso a una plataforma virtual desde la cual accederá material complementario, ejercicios y foros de discusión.

Cada módulo es evaluado por los participantes con encuestas de satisfacción que permite la adecuación de contenidos y forma en el siguiente módulo.

Certificado de asistencia y certificado de aprobación (con la entrega de ejercicios y su aprobación mediante plataforma virtual)

Entrega de material teórico práctico.

MÓDULO 1 Gestión por procesos

Objetivo: incorporar los conceptos de gestión por procesos y enfoque sistémico y aplicarlos en la organización de la que forma parte. Identificar sus procesos sustanciales o críticos y plantear oportunidades de mejora al mismo. Reconocer y aplicar los métodos y herramientas aplicables al ordenamiento, control y mejora de los procesos.

Tema a Desarrollar	Taller
Introducción a los sistemas de gestión integrados e integrables. Los 15 principios de gestión	Conformación de los equipos.
Compromiso de la dirección con la mejora: Definición la misión, visión de la organización.	Determinación de misión y visión
Cómo definir los usuarios y sus necesidades de la organización	Definición de las necesidades y requisitos de la organización
Gestión por procesos: Cómo determinar los procesos sustanciales. Diagrama de procesos y de interrelación de procesos.	Elaboración del diagrama de procesos
Administración vs. Gestión. Identificación de necesidades y requisitos de proveedores y clientes internos.	Interrelación de procesos- Definición de necesidades y requisitos de los proveedores y clientes internos
Comprensión, organización y mejora de los procesos. Descripción por procesos.	Cuadro de proceso. Identificación de actividades, responsables y puntos críticos de los procesos
Presentación de trabajos-debate y cierre	

MÓDULO 2 Herramientas de gestión

Objetivo: comprender y experimentar la aplicación de herramientas de toma de decisiones, trabajo en equipo, análisis de datos y tratamiento de problemas en los procesos en los que intervienen cotidianamente los participantes.

Tema a Desarrollar	Taller
Herramientas de decisión: Liderazgo. Planificación Estratégica. Análisis FODA	Planificación estratégica FODA
Trabajo en Equipo. Reuniones productivas. Tormenta de ideas y voto múltiple	Aplicación de herramientas a la definición de valores de la organización
Descripción de procesos: Diagrama de Flujo. Puntos críticos de control	Elaboración de un diagrama de flujo.
Objetivos de gestión. Tablero de mando	Seguimiento de objetivos
Análisis de datos: Lista de chequeo recolección datos. Encuestas de satisfacción. Test de percepción de problemas	Registros y recolección de datos
Presentación de resultados. Gráficos.	Elaboración un diagrama temporal. De barras, de control, histograma, Pareto.
Presentación de trabajos-debate y cierre	

MÓDULO 3 Documentación de los procesos

Objetivo: Analizar la gestión del dato y la información de la organización como base del desarrollo del conocimiento organizacional. Plantear necesidades de documentación y determinar su control y uso adecuado y efectivo. Desarrollar los documentos adecuados para el control de los procesos.

Tema a Desarrollar	Taller
Gestión por procesos y documentación. La documentación al servicio de los procesos	Relación entre los procesos y la documentación vigente
Estructura de la documentación en las organizaciones de salud. Requisitos reglamentarios y legales obligatorios y voluntarios	Determinación de los requisitos reglamentarios y legales vigentes obligatorios y voluntarios
Gestión del conocimiento y de la información en las organizaciones. Impacto de las nuevas tecnologías.	Análisis de los recursos informáticos actuales y futuros de la organización
Control de la información documentada- Mantenimiento y conservación.	Redacción del procedimiento documentado de control de la información documentada
Relación entre los procesos y la documentación necesaria para su descripción	Matriz de relación de los procesos con los documentos
Realización de procedimientos documentados	Procedimiento documentado de un proceso
Diseño de instructivos	Instructivo de una actividad
Registros y formularios	Realización de un registro y formularios
Presentación de trabajos-debate y cierre	

MÓDULO 4 Mejora continua

Objetivo: Comprender los conceptos de seguimiento, medición, control estadístico de procesos y mejora continua .Aplicar el uso de las herramientas de gestión a la mejora continúa de los procesos.

Tema a Desarrollar	Taller
Ciclo de Deming, enfoque sistémico y toma de decisiones basadas en hechos	Identificación de las necesidades de mejora de la organización pública
Tratamiento de no conformidades – oportunidades de mejora- Diagrama de GUT	Diagrama de GUT- Identificación , descripción y análisis de tratamiento de no conformidades
Análisis de causas	Ishikawa- árbol de causas
Acciones correctivas: el método para la mejora continua	Identificación, descripción y planificación de a implementación de acciones correctivas
Auditoria Interna y revisiones por la dirección: la autoevaluación para la mejora continua	Informe de auditoria interna y revisión por la dirección
Presentación de trabajos-debate y cierre	

Valor:

Total del curso: \$3840. (u\$d 240)

Cada módulo puede contar con una actividad presencial de 8 hs. De duración con un costo adicional de \$800 por modulo por participante (USD50)

Descuento del 10% si acredita desempeñarse en organizaciones públicas.

Descuento Del 10% si se inscriben mas de 3 personas de la misma organización.