



**Mayo 2 y 3**  
Jueves y viernes  
Horario 08:00 a 18:00 hs

# Gestión por procesos

y mejora continua en los servicios  
de Diagnóstico por Imágenes

**Docentes: Roberto Pittaluga, Lic. Florencia Pittaluga y cols.\***

\*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.

## Introducción

El desafío actual de las organizaciones es demostrar su capacidad para diseñar, planificar, realizar, controlar y mejorar sus procesos aplicando el enfoque sistémico con eficacia y eficiencia.

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 profesionales que cumplan con los perfiles requeridos.

Los módulos propuestos permiten 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.

## Metodología de trabajo

**Objetivo:** Introducir a los participantes en los conceptos de gestión por procesos y su aplicación en las organizaciones de servicio. 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 de 20 hs. cátedra distribuidas en 2 jornadas consecutivas, de 08:00 a 18:00 hs.

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. Cada módulo cuenta con material teórico y ejercicios que son entregados a cada participante.

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).

Entrega de material teórico práctico.

## Cronograma

---

1. Gestión por procesos  
Mayo 2013

---

2. Aplicación de herramientas de gestión y trabajo en equipo  
Junio 2013

---

3. Documentación de sistemas de gestión  
Agosto 2013

---

4. Medición, análisis y mejora - Tablero de mando  
Octubre 2013

---

## Aranceles

---

Socios	\$1.000.- c/módulo	\$3.000.- 4 módulos
No socios	\$1.500.- c/módulo	\$4.500.- 4 módulos

---

## Informes e inscripción

Sociedad Argentina de Radiología

Arenales 1985 PB - CABA

Tel: 54-11-4815-5444

e-mail: secretaria@sar.org.ar

# 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

Introducción a los sistemas de gestión integrados e integrables en las DPI.  
Los diez principios de gestión.

Compromiso de la dirección con la mejora:  
Definición la misión, visión de la organización.

Cómo definir los usuarios y sus necesidades de la organización

Gestión por procesos: Cómo determinar los procesos sustanciales.  
Diagrama de procesos y de interrelación de procesos.

Identificación de necesidades y requisitos de proveedores  
y clientes internos.

Comprensión, organización y mejora de los procesos de DPI.  
Descripción por procesos.

Identificación de objetivos de mejora para los procesos.  
Indicadores y métodos de seguimiento y medición.

Mejora de procesos. Identificación de problemas y  
planificación de la mejora. Oportunidades de mejora.

Presentación de trabajos-debate y cierre.

### Taller

Conformación de los equipos.

Determinación de misión y visión.

Definición de las necesidades y requisitos  
de la organización.

Elaboración del diagrama de procesos.

Interrelación de procesos.  
Definición de necesidades y requisitos de  
los proveedores y clientes internos.

Cuadro de proceso.  
Identificación de actividades, responsables  
y puntos críticos de los procesos.

Determinación de objetivos de mejora e  
indicadores de gestión para los procesos.

Análisis de una oportunidad de mejora y  
planificación de acciones.

# MÓDULO 2

## Herramientas de gestión

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

### Tema a Desarrollar

Herramientas de decisión: Liderazgo. Planificación Estratégica. Análisis FODA.

Trabajo en Equipo. Reuniones productivas.

Tormenta de ideas y voto múltiple.

Descripción de procesos: Diagrama de Flujo. Puntos críticos de control.

Análisis de datos: Lista de chequeo recolección datos.

Identificación de problemas y oportunidades de mejora. Análisis de causas: Ishikawa.

Priorización de problemas: Matriz GUT.

Análisis y presentación de resultados: Diagramas de Barras. Pareto.

Diagrama temporal. Diagrama de control.

Presentación de trabajos-debate y cierre.

### Taller

Planificación estratégica FODA.

Determinación de roles y responsabilidades grupales. Seguimiento evaluación de una reunión productiva.

Aplicación de herramientas a la definición de valores de la organización.

Elaboración de un diagrama de flujo.

Registros y recolección de datos.

Test de Evaluación de Problemas. Elaboración de un diagrama de Ishikawa.

Elaboración de una matriz GUT.

Elaboración de un Histograma y un diagrama de Pareto.

Elaboración un diagrama temporal

# MÓDULO 3

## Gestión de la documentación de los procesos

Objetivo: Analizar la gestión del conocimiento y la información de la organización, plantear necesidades de documentación y determinar su control y uso adecuado. Desarrollar los documentos adecuados para el control de los procesos.

### Tema a Desarrollar

Gestión por procesos y documentación.  
La documentación al servicio de los procesos.

Estructura de la documentación en las organizaciones de servicio.  
Requisitos reglamentarios y legales obligatorios y voluntarios.

Gestión del conocimiento y de la información en las organizaciones.  
Impacto de las nuevas tecnologías.

Relación entre los procesos y la documentación necesaria  
para su descripción.

Realización de procedimientos documentados.

Diseño de instructivos.

Registros y formularios.

Control de los documentos y registros.

Presentación de trabajos-debate y cierre.

### Taller

Relación entre los procesos y la  
documentación vigente.

Determinación de los requisitos  
reglamentarios y legales vigentes  
obligatorios y voluntarios.

Análisis de los recursos informáticos  
actuales y futuros de la organización.

Matriz de relación de los procesos  
con los documentos.

Procedimiento documentado de un proceso.

Instructivo de una actividad.

Realización de un registro y formularios.

Redacción del procedimiento documentado  
de control de documentos y registros.

# MÓDULO 4

## Mejora continua

Objetivo: Comprender los conceptos de mejora continua y aplicar el uso de sus herramientas a la mejora continúa de los procesos.

### Tema a Desarrollar

Ciclo de Deming, enfoque sistémico y toma de decisiones basadas en hechos.

Seguimiento y medición de procesos: la base para la mejora continua.

Tablero de mando.

Encuestas de satisfacción de clientes externos e internos.

Presentación de resultados: gráficos.

Tratamiento de no conformidades - oportunidades de mejora.

Acciones correctivas y preventivas: el método para la mejora continua.

Auditoria Interna y revisiones por la dirección: la autoevaluación para la mejora continua.

Presentación de trabajos-debate y cierre.

### Taller

Identificación de las necesidades de mejora de la organización pública.

Determinación de objetivos, indicadores, estándares y métodos de seguimiento y medición.

Realización de un tablero de mando para el control estadístico de los procesos.

Diseño de una encuesta de satisfacción.

Gráficos de barra, control y temporales.

Identificación, descripción y análisis de tratamiento de no conformidades.

Identificación, descripción y planificación de a implementación de acciones correctivas y preventivas.

Informe de auditoria interna y revisión por la dirección .