

GESTIÓN POR PROCESOS

FECHAS IMPARTICIÓN	LUGAR	INFORMACIÓN INSCRIPCIÓN
20 y 21 de mayo, 17 y 18 de junio	C. S. Santutxu-Solokoetxe	08 de mayo

DURACIÓN	Nº ASISTENTES	HORARIO
20 horas (curso) + 5 horas (práctica personal. Entre la 2ª y la 3ª sesión presencial)	15	9:00 a 14:00 h

DIRIGIDO A:

Profesionales sanitarios, personal técnico y mandos intermedios implicados en la gestión de procesos.

OBJETIVOS:
GENERAL:

Que el personal de Osakidetza conozca los fundamentos básicos de la Gestión por procesos en las organizaciones de servicios de Osakidetza necesarios para la orientación a procesos de una organización sanitaria y su aplicación en la cumplimentación de las fichas de procesos.

ESPECÍFICOS:

- Conocer los conceptos clave de la calidad y la mejora continua.
- Conocer los conceptos clave de la gestión por procesos en el marco de los sistemas de calidad y del modelo de gestión de Osakidetza.
- Construir mapas de procesos previa identificación y clasificación de los procesos en una organización.
- Conocer y aplicar la metodología para la descripción de procesos.
- Sensibilizar a los profesionales sobre el cambio organizativo necesario para orientar la organización a procesos: de la estructura funcional a la organización basada en procesos.

CONTENIDO:
Módulo I: ¿Qué es la gestión por procesos?

Concepto de calidad

Enfoque a procesos

El sistema de gestión como esquema de procesos en una organización

Módulo II: Identificación y clasificación de procesos

Definición de proceso

Clasificación de los procesos

El Mapa de procesos de una organización

Módulo III: Descripción de procesos

Misión y objeto del proceso

Alcance y límites del proceso

Responsable de proceso y equipo gestor de proceso
Grupos de interés. La gestión de las interacciones
Documentación y registro del proceso

Módulo IV: Estabilización y mejora de los procesos
Ciclo PDCA de mejora continua
Indicadores para la medición del proceso

Conclusiones

Los límites de la gestión por procesos en organizaciones complejas basadas en el conocimiento de las personas

METODOLOGIA:

- Dos primeras sesiones presenciales: se trabajarán los conceptos desde una reflexión activa del alumnado utilizando la mayéutica como metodología para el aprendizaje. Además, se plantearán dinámicas de trabajo en grupo de tipo experiencial para relacionar lo aprendido con la situación real de aplicación.
- Práctica personal tutorizada vía correo electrónico: los alumnos y alumnas deberán aplicar los conceptos aprendidos a una situación planteada a través de un caso práctico. También se puede partir de una situación real elegida. Se plantearán dos prácticas: realización de un mapa de procesos y descripción de un proceso. (Ver cronograma de la práctica, debajo)
- Dos últimas sesiones presenciales: se pondrá en común el trabajo realizado y se concluirá con una reflexión sobre los límites de la gestión por procesos en organizaciones complejas basadas en el conocimiento.

Cronograma de la práctica:

- o 31 de mayo: Fecha límite envío práctica al docente vía correo electrónico.
- o Hasta el 10 de junio: Feedback por parte del docente al alumnado.
- o Hasta 16 de junio: Correcciones por parte del alumnado a propuesta del docente.

CERTIFICACIÓN:

Para obtener la certificación del curso, la asistencia presencial mínima deberá ser del 80 %. Dicha asistencia se verificará mediante control firmas, tanto al inicio como a la salida de cada sesión.

Además, y al objeto de evaluar el aprendizaje asociado a los objetivos de esta actividad formativa se realizará:

- Un cuestionario de final de actividad para la medición de los conocimientos asociados a objetivos de aprendizaje.
- Se evaluará la práctica a realizar por cada uno/a de los alumnos/as, a través de las tutorías.

La obtención del certificado de aprovechamiento queda supeditada a la superación de las pruebas propuestas.

LENGUA DE IMPARTICIÓN: CASTELLANO

DOCENTES:

Pako Serna Rodríguez.
Jefe del Servicio Corporativo de Formación de Osakidetza.

ORGANIZADO POR

Servicio Corporativo de Formación
(PRESTAKUNTZA@OSAKIDETZA.NET)

COORDINACIÓN: Responsable de Formación Continuada de la Organización de Servicios

Servicio Corporativo de Formación / Subdirección de Gestión, Organización y Desarrollo de RRHH