

DISEÑO Y CONFECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Diseño y confección de Procedimientos



Duración

8 clases – 2 hs cada clase

Destinatarios

El curso está orientado principalmente a organizar líderes, responsables operativos o administrativos en general, que tienen la intención de ordenar u organizar un área o tarea.

Objetivos

El objetivo principal es establecer de manera clara y comprensiva para todos los miembros de un área de trabajo los pasos a seguir, procedimientos a cumplir y resultados a obtener cuando realizan una actividad dentro de la organización.

Establecer estándares, mejorar la eficiencia, garantizar la calidad, facilitar la capacitación, asegurar el cumplimiento normativo y promover la mejora continua.

Doscente

Debiaggi Mariana

Programa

Módulo I

Comprender la utilidad de una Gestión basada en Procesos. ¿Qué cambia? ¿Qué beneficios trae para la Organización? ¿Por dónde comenzamos?

Pasos o fases esenciales para iniciar una Gestión basada en Procesos.

Las definiciones clave que necesitamos conocer, reordenar su importancia:

Grupos de Interés, Cursograma, Análisis y Estrategia, Cadena de Valor.

Definir claramente un Proceso y todos sus componentes a través de un modelo sencillo, claro y estructurado.

Actividad Práctica

Módulo II

¿Qué es una Política? ¿Quién la propone? ¿Cuál es su estructura? ¿Cómo se implementa?

Cómo desarrollar políticas de gestión que logren alinear el comportamiento de las unidades, áreas y personas dentro de la empresa.

¿Cómo se utiliza las Políticas para alinear el comportamiento de todos los colaboradores? ¿Cada cuánto tiempo se revisan?

Ejemplos de Políticas para diferentes aspectos estratégicos en la empresa.

Actividad práctica

Módulo III

Cómo crear un Mapa de Procesos que brinde una descripción clara y simple de las principales actividades que generan valor en la empresa.

Que es un Proceso estratégico, un Proceso Operativo, un Proceso de apoyo.

Explicación detallada para diseñar el Mapa de Procesos General (Este mapa diseñado en una sola página permite una comprensión visual de los procesos de toda la empresa).

Explicación sobre como descomponer el Mapa de Procesos General en Procesos, Subprocesos y Procedimientos.

El Inventario de Procesos.

Actividad práctica

Módulo IV

Describir y documentar la esencia del proceso asegurando que se capturen todos los elementos clave que lo componen para optimizar la función de los objetivos organizacionales.

Explicación sobre como diseñar de manera gráfica los elementos clave de cada Proceso: Entradas, Salidas, límites, Controles, Riesgos, Clientes, Responsables.

¿Para qué sirve cada elemento? ¿Como se aplica?

El Diagrama SIPOC para caracterizar Procesos. Preguntas claves

Actividad práctica

Módulo V

Como utilizar indicadores para medir la Eficacia y Eficiencia de las actividades en la Empresa.

Explicación sobre la importancia de contar con Indicadores de Gestión.

Explicación sobre como diseñar los principales Indicadores.

Indicadores de Eficacia, para saber si estamos haciendo las cosas de forma correcta.

Indicadores de Eficiencia, para saber si estamos utilizando adecuadamente los recursos.

Indicadores de Productividad, para saber si estamos generando Valor para la Empresa o Institución.

Analizamos el grado de satisfacción de los clientes/Paciente/Afiliado.

Actividad práctica

Módulo VI

Diseñar procedimientos que impliquen crear pasos claros y concisos, evitar la complejidad y utilizar un lenguaje directo simple y comprensibles para implementar actividades de manera ordenada y lograr resultados visibles en la empresa.

Entender que es un Procedimiento y cuál es su relación con un Proceso.

Ventajas y Desventajas.

Diseño de un Procedimiento, criterios para su utilización.

Elaboración de Instructivos

Actividad práctica

Módulo VII

Como analizar y utilizar los Diagramas de Procesos, para identificar cuellos de botella, actividades que no generan valor, tiempos que se desperdician.

Procesos a través del ciclo de Deming, Planificación, Ejecución, Verificación, Consolidación.

¿Cuál es nivel de detalle que deben tener los procedimientos? ¿Qué área debe desarrollar los procedimientos en la Empresa? ¿Cada cuánto tiempo se debe actualizar?

Como gestionar el cambio para mejorar la cultura organizacional orientada a una Gestión por Procesos

Conclusiones y aprendizajes obtenidos

Módulo VIII

Presentación, análisis y correcciones finales