

Mapa de procesos y documentación de procedimientos. SIGC de los servicios

Objetivos:	<ul style="list-style-type: none">• Explicar qué son los mapas de procesos, su utilidad y dar pautas para su elaboración.• Presentar herramientas para documentar procedimientos, establecer indicadores y hacer su seguimiento.• Capacitar a los asistentes para la redacción de esta documentación y su seguimiento y revisión.
Destinatarios:	Curso dirigido a todo el PTGAS
Duración:	3 horas en una sola sesión
Profesorado:	Monitores internos del Área de Calidad y Mejora de la UZ: Alberto Gálvez
Certificado:	Se otorgará a los participantes Certificado de Asistencia y Aprovechamiento, siendo requisito necesario para obtenerlo la asistencia a clase durante al menos el 90 % del horario lectivo.
Contenidos:	<ol style="list-style-type: none">1. El mapa de procesos como herramienta en los sistemas internos de garantía de calidad (SIGC).2. Contenido del mapa de procesos: procesos, procedimientos, agentes, resultados y relaciones.3. Trabajo sobre la plantilla4. Documentación de procedimientos:<ol style="list-style-type: none">4.1. Clasificación4.2. Plantilla para documentar4.3. Seguimiento de los procedimientos: indicadores4.4. Plantilla para el control y revisiones4.5. Plantilla para el seguimiento de indicadores