

El SIGC DE LOS SERVICIOS: el mapa de procesos como herramienta

Objetivos:	• Explicar qué son los mapas de procesos, su utilidad y dar pautas para su elaboración. • Presentar herramientas para documentar procedimientos y establecer indicadores para su seguimiento. • Presentar la herramienta JUNO para documentar el mapa de procesos y su seguimiento (si ya está disponible).
Destinatarios:	Curso dirigido a todo el PTGAS. Máximo: 30
Duración:	3 horas
Profesorado:	Monitores internos del Área de Calidad y Mejora de la UZ.
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:	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. Especial atención a los procedimientos: 3.1. Clasificación 3.2. Plantilla para documentar 3.3. Seguimiento de los procedimientos: indicadores 4. Herramienta JUNO para la documentación y seguimiento.