Gestió per processos	Número 02/2020
Àrea	*Gestió organitzativa*
Subàrea	*Processos i qualitat*
Descripció	La simplificació dels processos augmenta el nivell d'eficiència i eficàcia de les organitzacions i en conseqüència millora la satisfacció dels clients i del personal de l'organització. En aquest curs, aprendrem a definir i implementar un procés. Les administracions i organismes afronten importants reptes de modernització per a donar respostes a l'entorn canviant. Aquest context exigeix una concepció diferent de les organitzacions, especialment dels processos de prestació de serveis.
Objectius	Conèixer: • Els conceptes bàsics per implantar i/o millorar la gestió per processos • Les eines i recursos per a la definició i/o millora de processos • La importància de l'avaluació i la millora de processos
Programa	1. Els models de gestió i l'enfoc basat en processos 1.1. L'enfoc basat en processos com a principi de gestió 1.2. Els processos i els models de gestió 1.3. Avantatges de la implantació d'un sistema de gestió per processos 2. Definició i/o millora de processos 2.1. Tipus de processos: Estratègics, claus i de suport 2.2. La identificació dels processos 2.3. Construir un mapa de processos 3. La fitxa del procés 3.1. Descripció de les característiques del procés 3.2. Continguts 4. Mesura, seguiment, i avaluació 4.1. Conceptes clau: dada, indicador i objectiu 4.2. La gestió d'indicadors 4.3. L'avaluació 5. Eines de millora dels processos 6. Elements facilitadors i barreres en la implantació de processos 7. Bibliografia i webgrafia
Formador	

Rocafort, 242 bis, 1r
08029 Barcelona
Telèfon 934198955
A/e:formacio@arxivers.com
http://www.arxivers.com/

Nom	Susana
Cognoms	Zaragoza Duran
Currículum	Màster en Recursos Humans i Postgrau en Administració electrònica (UOC), llicenciada en Antropologia social, especialitzada en organitzacions. Treballa al servei de qualitat, processos i avaluació d'una administració local, des de l'any 2004, on desenvolupa funcions de disseny i implantació de processos, administració electrònica i sistemes de gestió. Combina les seves funcions amb la docència..

Informació del curs		
Durada	8 hores (dos dies de 4 hores)	De 10h a 14h
Data	26 de febrer	4 de març
Participants (màxims)	20	
Preu	60€ (socis)	90€ (no socis)
Lloc	Escola Espai. C/Entença 182 08029 – Barcelona.	
Dates d'inscripció	Fins el 21 de febrer	

Rocafort, 242 bis, 1r
08029 Barcelona
Telèfon 934198955
A/e:formacio@arxivers.com
http://www.arxivers.com/