



## CURSOS INSCRITOS EN SENCE

### Mejora Continua de Procesos

Nombre SENCE : Mejora Continua de Procesos – Enfoque de Procesos en el Marco de los Sistemas de Gestión

Código SENCE : 12 37 9198 76

- Objetivos Generales :
- Manejar herramientas de gestión de procesos (Lean, Six Sigma, TQM) para documentar claramente y gestionar un proceso de tipo productivo o transaccional.
  - Identificar y analizar las actividades que agregan valor a una actividad.
  - Mejorar la capacidad del asistente para Identificar problemas en un proceso o flujo.
  - Mejorar la capacidad para proponer mejoras a los procesos operativos, logísticos o administrativos.

Número de Horas : 16

Objetivos Específicos	Contenidos Programáticos	Horas Teóricas	Horas Prácticas
1. Definir los objetivos de un proceso, y las métricas que permitan realizar un seguimiento de su desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• Conceptos de enfoque de procesos en los sistemas de gestión.</li> <li>• Importancia de una clara definición de los objetivos y las métricas asociados a su control.</li> </ul>	3	1
2. Definir las partes de un mapa de procesos e identificar los pasos en su elaboración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detallado análisis del Mapeo SIPOC e indicadores de entrada/salida del proceso.</li> <li>• Análisis de los pasos en la creación de un Mapa de Proceso.</li> </ul>	3	1
3. Confeccionar y utilizar mapeo de flujos, identificando actividades que agregan y no agregan valor al proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detallado análisis del Mapa de Flujo de Valor del Proceso (VSM)</li> <li>• Detallado análisis de otros Mapas tipo Swimlane y Spaghetti Chart.</li> <li>• Detallado análisis de las actividades que agregan y no agregan valor a los procesos y cómo deben tratarse prácticamente.</li> </ul>	2	2
4. Analizar críticamente los desempeños de los procesos, mediante el seguimiento de métricas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones basadas en evidencias objetivas.</li> <li>• Técnicas simples para el seguimiento de métricas.</li> <li>• Introducción a la estadística básica y su importancia para el entendimiento de la voz del proceso.</li> </ul>	2	2
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>6</b>