



QUALITY CAPACITACIÓN LTDA.

Mejora Continua de Procesos

Nombre SENCE	:	Mejora Continua de Procesos – Enfoque de Procesos en el Marco de los Sistemas de Gestión
Código SENCE	:	1237 9198 76
Objetivos Generales	:	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Introducción • Conceptos de enfoque de procesos en los sistemas de gestión. • Importancia de una clara definición de los objetivos y las métricas asociados a su control. 	3	1
2. Definir las partes de un mapa de procesos e identificar los pasos en su elaboración.	<ul style="list-style-type: none"> • Detallado análisis del Mapeo SIPOC e indicadores de entrada/salida del proceso. • Análisis de los pasos en la creación de un Mapa de Proceso. 	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"> • Detallado análisis del Mapa de Flujo de Valor del Proceso (VSM) • Detallado análisis de otros Mapas tipo Swimlane y Spaghetti Chart. • Detallado análisis de las actividades que agregan y no agregan valor a los procesos y cómo deben tratarse prácticamente. 	2	2
4. Analizar críticamente los desempeños de los procesos, mediante el seguimiento de métricas.	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones basadas en evidencias objetivas. • Técnicas simples para el seguimiento de métricas. • Introducción a la estadística básica y su importancia para el entendimiento de la voz del proceso. 	2	2
Total Horas Curso		10	6