



## QUALITY CAPACITACIÓN LTDA.

### Sistemas de Gestión de Calidad

<b>Nombre SENCE</b>	:	Técnicas de Mejora Continua de Procesos – Enfoque de Procesos en el Marco de los Sistemas de Gestión
<b>Código SENCE</b>	:	1237 9732 18
<b>Objetivos Generales</b>	:	Aplicar Técnicas de Mejora Continua de Procesos – Enfoque de Procesos en el Marco de los Sistemas de Gestión dentro de la organización.
<b>Número de Horas</b>	:	16

Objetivos Específicos	Contenidos Programáticos	Horas Teóricas	Horas Prácticas
1. Identificar los objetivos de un proceso y las Métricas que permitan realizar un seguimiento de su desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción. Conceptos de enfoque de procesos en los sistemas de gestión.</li> <li>Importancia de una clara definición de los objetivos y las Métricas asociadas a su control.</li> </ul>	4	0
2. Reconocer las partes de un Mapa de Procesos y 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 de la creación de un Mapa de Proceso.</li> </ul>	4	0
3. 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>	0	4
4. Aplicar técnicas de desempeño 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>	0	4
<b>Total Horas Curso</b>		<b>8</b>	<b>8</b>