



QUALITY CAPACITACIÓN LTDA.

Sistemas de Gestión de Calidad

Nombre	:	Técnicas de Mejora Continua de Procesos – Enfoque de Procesos en el Marco de los Sistemas de Gestión
Objetivos Generales	:	Aplicar Técnicas de Mejora Continua de Procesos – Enfoque de Procesos en el Marco de los Sistemas de Gestión dentro de la organización.
Número de Horas	:	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"> Introducción. Conceptos de enfoque de procesos en los sistemas de gestión. Importancia de una clara definición de los objetivos y las Métricas asociadas a su control. 	4	0
2. Reconocer las partes de un Mapa de Procesos y 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 de la creación de un Mapa de Proceso. 	4	0
3. 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 Spaguetti Chart. Detallado análisis de las actividades que agregan y no agregan valor a los procesos y cómo deben tratarse prácticamente. 	0	4
4. Aplicar técnicas de desempeño 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. 	0	4
Total Horas Curso		8	8