



Mapeo, medición y mejora de procesos

Curso para aprender a optimizar procesos, mapearlos, medir con indicadores clave y aplicar mejoras efectivas.

Objetivo:	Proporcionar a los participantes las habilidades y conocimientos necesarios para gestionar eficazmente los procesos de su empresa, desde la identificación y mapeo de estos, hasta la medición y mejora continua utilizando indicadores clave de rendimiento (KPI's, Key Performance Indicators).
Área de conocimiento	Otros cursos para los Sistemas de Gestión
Dirigido a:	Coordinador del sistema de gestión, Directivos, Gerentes, Supervisores
Duración:	16 horas
Versión de la norma	No aplica versión por falta de referencia normativa

TEMARIO:

1. Introducción a la gestión de procesos
 - 1.1. Conceptos fundamentales de gestión de procesos
 - 1.2. Beneficios de la gestión de procesos
 - 1.3. Rol de los KPI's en la gestión de procesos
2. Mapeo de procesos
 - 2.1. Técnicas de mapeo de procesos
 - 2.2. Identificación y documentación de procesos
 - 2.3. Análisis de flujos de trabajo
 - 2.4. Identificación de ineficiencias y cuellos de botella
3. Medición y KPI's
 - 3.1. Selección de KPI's relevantes
 - 3.2. Diseño y establecimiento de KPI's efectivos
 - 3.3. Implementación de sistemas de medición
 - 3.4. Interpretación de resultados
4. Mejora de procesos
 - 4.1. Métodos y enfoques de mejora continua
 - 4.2. Identificación y análisis de oportunidades de mejora
 - 4.3. Aplicación de soluciones y cambios
 - 4.4. Seguimiento y evaluación de mejoras
5. Aplicación de los conceptos a casos de estudio
6. Plan de acción y conclusiones



MÉTODO PARA EL PROCESO DE ENSEÑANZA / APRENDIZAJE:

- 1) Exposición por parte del instructor de cada tema, utilizando ejemplos didácticos para su comprensión.
- 2) Se utilizarán técnicas de grupos de trabajo, lecturas comentadas, preguntas dirigidas, mayéutica y análisis de casos, para que el participante se ejercite en un contexto adecuado y práctico.
- 3) Se aplicará evaluación escrita al final del curso, además se evaluarán de manera individual los ejercicios realizados.
- 4) Para que al participante se le proporcione diploma de acreditación del curso, deberá obtener una calificación mínima de 70%, considerando la evaluación escrita y la de los ejercicios.
- 5) El resultado de las evaluaciones se entrega en electrónico a la Organización.

NOTAS / OBSERVACIONES:

Este curso se imparte desde un grupo de 10 participantes, hasta grupos de 30 personas.