



CALIDAD DE PROCESOS .PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Capacitar a los participantes en la implementación y gestión de calidad en procesos y procedimientos organizacionales, garantizando eficiencia y cumplimiento normativo.



Objetivos específicos

- Comprender los principios fundamentales de la calidad en procesos.
- Identificar y analizar procedimientos críticos para la mejora continua.
- Aplicar herramientas y técnicas de gestión de calidad en entornos reales.
- Evaluar el impacto de la calidad en la productividad y satisfacción del cliente.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Fundamentos de Calidad en Procesos y Procedimientos

Aprendizaje Esperado: Comprender los principios básicos de la calidad en procesos y procedimientos organizacionales.

Contenidos:

Concepto y evolución de la calidad: Desde la inspección hasta la gestión total.

Principios de calidad: Enfoque al cliente, mejora continua y liderazgo.

Normas internacionales de calidad: ISO 9001 y su aplicación en procesos.

Estructura de un sistema de gestión de calidad: Elementos y beneficios clave.

Cultura organizacional orientada a la calidad: Importancia y desarrollo.

Actividad Práctica: Los participantes realizarán un análisis de un proceso interno de su organización, identificando áreas de mejora y proponiendo acciones correctivas para optimizar la calidad.

Módulo 2: Procedimientos Críticos y Mejora Continua

Aprendizaje Esperado: Identificar y mejorar procedimientos críticos mediante técnicas de gestión de calidad.

Contenidos:

Mapeo de procesos: Identificación y documentación de procedimientos clave.

Análisis de fallas y efectos (FMEA):

Herramienta para la prevención de errores.

Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act):

Implementación en la mejora continua.

Indicadores de gestión de calidad: Diseño, medición y análisis de resultados.

Gestión del cambio en procedimientos:

Estrategias para una transición efectiva.

Actividad Práctica: Realizarán un ejercicio de mapeo de procesos en un área específica, aplicando el ciclo PDCA para proponer mejoras viables.

Módulo 3: Herramientas y Técnicas para la Gestión de Calidad

Aprendizaje Esperado: Aplicar herramientas y técnicas específicas para la mejora de la calidad en procesos.

Contenidos:

Diagrama de Ishikawa: Identificación de causas raíz de problemas.

Gráfico de control: Monitoreo de la variabilidad en procesos.

5S como herramienta de organización y limpieza en el lugar de trabajo.

Benchmarking: Comparación de procesos con los mejores de la industria.

Lean Manufacturing: Eliminación de desperdicios y optimización de recursos.

Actividad Práctica: Los participantes desarrollarán un diagrama de Ishikawa para un problema específico en su organización, proponiendo soluciones basadas en el análisis realizado.

Módulo 4: Evaluación del Impacto de la Calidad en la Organización

Aprendizaje Esperado: Evaluar el impacto de la calidad en la productividad y satisfacción del cliente.

Contenidos:

Medición del impacto de la calidad en la productividad: Herramientas y métodos.

Satisfacción del cliente: Encuestas y análisis de retroalimentación.

Costos de calidad: Prevención, evaluación y fallos internos y externos.

Reporte de gestión de calidad: Estructura y presentación de resultados.

Estrategias de comunicación efectiva en la gestión de calidad.

Actividad Práctica: Los participantes realizarán un proyecto final donde evaluarán el impacto de un cambio implementado en un proceso, presentando un reporte con resultados y sugerencias de mejora.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl