



## Curso: Mapeo de Procesos

### Descripción del curso

**Introducción:**  
PENDIENTE

#### Objetivos:

El participante conocerá técnicas y herramientas para realizar el mapeo de los procesos que integran su organización.

#### Dirigido a:

Gerentes, jefes y coordinadores de calidad, responsables de producción, mantenimiento, recursos humanos, almacenes, compras y calidad, personal involucrado en la implementación de los sistemas de gestión de calidad, miembros del equipo de auditores internos

**Instructor:** Con más de 15 años de experiencia en sistemas de gestión de calidad

**8h**  
De duración

**Metodología: 50% teoría – 50% ejercicios y casos prácticos**

# Temario general

## 1. . Introducción al mapeo de procesos

- Definición de proceso
- Elementos de un proceso
- Enfoque de procesos, beneficios
- Medición y seguimiento de los procesos

## 2. . Los procesos en un sistema productivo

- Identificación
- Procesos directivos
- Procesos productivos
- Procesos de soporte
- Interacción de los procesos

## 3. Requisitos de los procesos

- Responsables de procesos
- Actividades dentro de los procesos
- Recursos necesarios para los procesos
- Información documentada
- Los criterios de control en los procesos
- Seguimiento y mejora de los procesos
- Riesgos y oportunidades en los procesos

## 4. Las entradas al proceso

- Identificación
- Diferencia con los recursos necesarios para los procesos
- Los criterios de control en las entradas
- Métricas y seguimiento de los criterios de control
- Mejora
- Fuentes generadoras de las entradas a los procesos

## 5. Las salidas del proceso

- Identificación
- Criterios de control de las salidas del proceso
- Métricas y seguimiento al cumplimiento de criterios de control
- Riesgos y oportunidades de las salidas de los procesos
- Mejora

## 6. El mapa de procesos

- Como requisito de normas
- Beneficios y aplicaciones
- Riesgos y oportunidades identificables en los mapas de procesos
- Como herramienta de auditorías

## 7. Conclusiones del mapeo de procesos