



Programa del curso Herramientas de mejora continua: Diseñe experiencias, mejore servicios y genere satisfacción

Propósito del curso:

Que la persona participante cuente con una serie de herramientas que le permitirán sistematizar las operaciones de su organización. Identificando claramente los procesos fundamentales, la capacidad de desagregarlos con el fin de definir indicadores y la forma de su monitoreo constante para buscar la mejora continua de los mismos.

Objetivo general:

Brindar las herramientas necesarias para sistematizar las operaciones de la organización, buscando optimizar el uso de los recursos asociados a cada proceso, con la perspectiva de la mejora institucional que esto significa.

Contenido temático:

- Mapa de empatía: la clave es la satisfacción del usuario
- Qué es y cómo se diseña un Macroproceso
- Qué es y cómo se diseña un procedimiento
- Diagrama Causa y Efecto
- SIPOC
- Diagrama de Flujo
- Medidas de tendencia central
- Tipos de variables
- Construcción de indicadores para la mejora continua de los procesos: metodología SMART

Duración

24 horas