



ACADEMIA JUDICIAL
CHILE

CURSO

“MEJORAMIENTO CONTINUO Y CALIDAD EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN”

CÓDIGO 118

DESCRIPCIÓN

Este curso pretende brindar a los participantes una perspectiva del concepto de Control Total de Calidad, incentivando a su vez la capacidad de intervenir del funcionario en los procesos administrativos de su tribunal, para promover y proponer cambios que se vean reflejados en un aumento de eficiencia en las funciones desempeñadas.

1. De los objetivos del curso.

- a. El **objetivo general** del curso será que, al término del curso, el participante incorporará la perspectiva del Control Total de Calidad y adoptará un rol activo en su trabajo, detectando oportunidades de mejora de los procesos administrativos y proponiendo alternativas de cambio, orientados hacia el aumento de la eficiencia y efectividad.
- b. Los **objetivos específicos** son:
 - i. Distinguir y definir los principales fundamentos del Control Total de Calidad, seleccionando aquéllos relativos a las características y estructura de la Unidad Judicial a la que pertenece.
 - ii. Establecer los principales procesos y subprocesos en el propio trabajo, distinguiendo las posibilidades de introducir cambios y mejoras en relación a los objetivos del cargo y de los procesos.

- iii. Diferenciar entre eficiencia y efectividad, valorizando la importancia de la optimización de los recursos en el trabajo diario y estableciendo indicadores objetivos que permitan constatar la mejora continua del propio desempeño.
- iv. Distinguir los obstáculos, tanto personales como organizacionales, que tienden a disminuir la eficiencia de los procesos y, en general, dificultan el logro de los objetivos y deterioran la calidad del desempeño.

2. Los contenidos del curso comprenden:

- a. El Control Total de Calidad (CTC):
 - i. Fundamentos del Control Total de Calidad (CTC):
 - a) concepto de calidad y CTC.
 - b) la reacción en cadena de Deming.
 - c) modelo integrado de Calidad.
 - d) el mejoramiento continuo.
 - ii. Incorporación y adaptación del CTC a la Unidad Judicial:
 - a) pasos para el Mejoramiento de la Calidad y Productividad.
 - b) el modelo de Deming a la luz del modo de ser chileno.
 - c) barreras habituales en contra de la calidad total.
- b. Calidad Total en los Procesos:
 - i. El proceso administrativo:
 - a) Flujogramas de las funciones al interior de la Unidad Judicial.
 - b) Objetivos de los cargos y funciones.
 - ii. Aplicación de principios de mejora continua a los procesos de la Unidad Judicial:
 - a) análisis crítico del propio puesto de trabajo.
 - b) planificación de mejoras en los procesos.
 - iii. Herramientas específicas aplicables a la mejora continua de los procesos:
 - a) revisión de elementos estadísticos básicos.
 - b) diagramas que facilitan el diagnóstico y evaluación.
- c. Orientación hacia los objetivos:
 - i. Eficiencia y efectividad:
 - a) diferencias, aclaraciones, orientaciones.
 - b) manejo de los recursos, orientándose a la constante optimización
 - ii. Medición y evaluación de procesos y cambios:
 - a) definición operacional de objetivos y metas.
 - b) selección de indicadores específicos.
 - c) la evaluación como un proceso de retroalimentación.
- d. Ejecución de iniciativas de mejora de los procesos:

- i. Barreras y obstáculos personales frente a los procesos de mejora continua:
 - a) actitudes negativas, desvalorización y falta de compromiso.
 - b) hábitos y resistencia al cambio.
 - c) motivación y persistencia hacia el objetivo.
- ii. Factores organizacionales:
 - a) planificación y evaluación de resultados.
 - b) apoyo versus competencia organizacional.
 - c) aplicación de las iniciativas.

3. De los destinatarios del curso.

Escalafón de Empleados.

4. De la duración y distribución horaria del curso.

La duración del curso será de 24 horas.

El curso deberá desarrollarse en 3 días.

5. Del cupo.

El número de alumnos no será superior a 30 ni inferior a 15.