



ACADEMIA JUDICIAL  
CHILE

**CURSO**  
**“MEJORAMIENTO CONTINUO Y CALIDAD EN LOS PROCESOS DE**  
**GESTIÓN”**

CÓDIGO 118

**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** serán:
  - 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 deberán comprender:

- 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.

La jornada de clases se distribuirá: 4 horas en la mañana e igual número de horas en la tarde. Se entiende incorporado el tiempo destinado a la pausa del café dentro de estas horas.

La duración del curso y la distribución horaria del mismo no podrá ser modificada, salvo que la Academia Judicial lo autorice expresamente.

**5. Del cupo.**

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