

Yellow Belt Lean Six Sigma

Jeiner
MORA

Sesión 4

Definición CTQ

Crítico a la Calidad o CTQ (por sus siglas en inglés, Critical to Quality) en cualquier producto, proceso o servicio, es aquella característica que satisface un requerimiento clave para el cliente o el proceso.

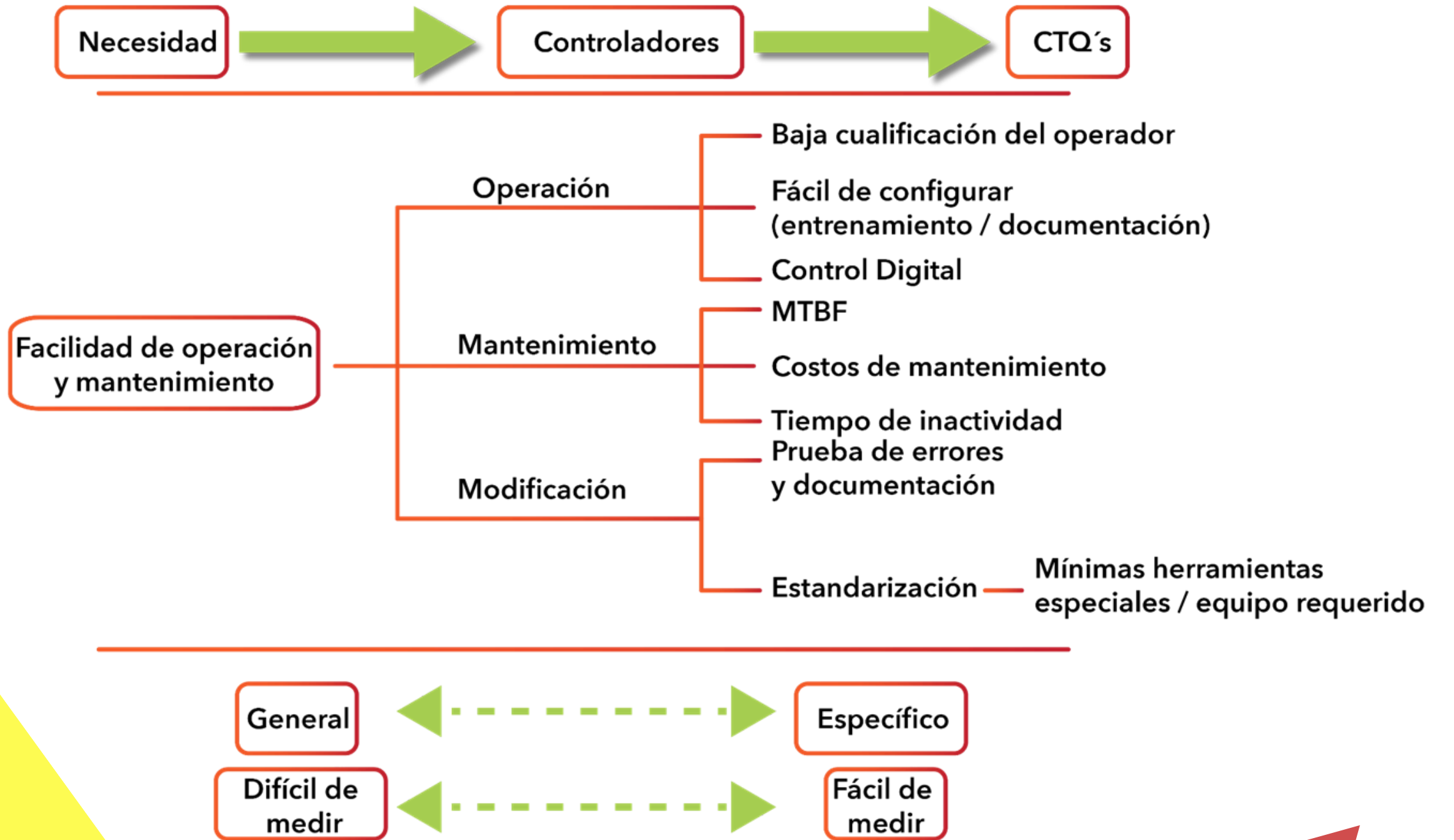
Los atributos más importantes de un CTQ es que vienen trasladados directamente de la voz del cliente o VOC (por sus siglas en inglés, Voice Of Customer) y esto nos da un panorama completo de las necesidades del cliente. La tarea necesaria para definir los CTQ se puede dividir en tres:

Etapa1: Identificar los clientes potenciales.

Etapa 2: Escuchar la voz del cliente.

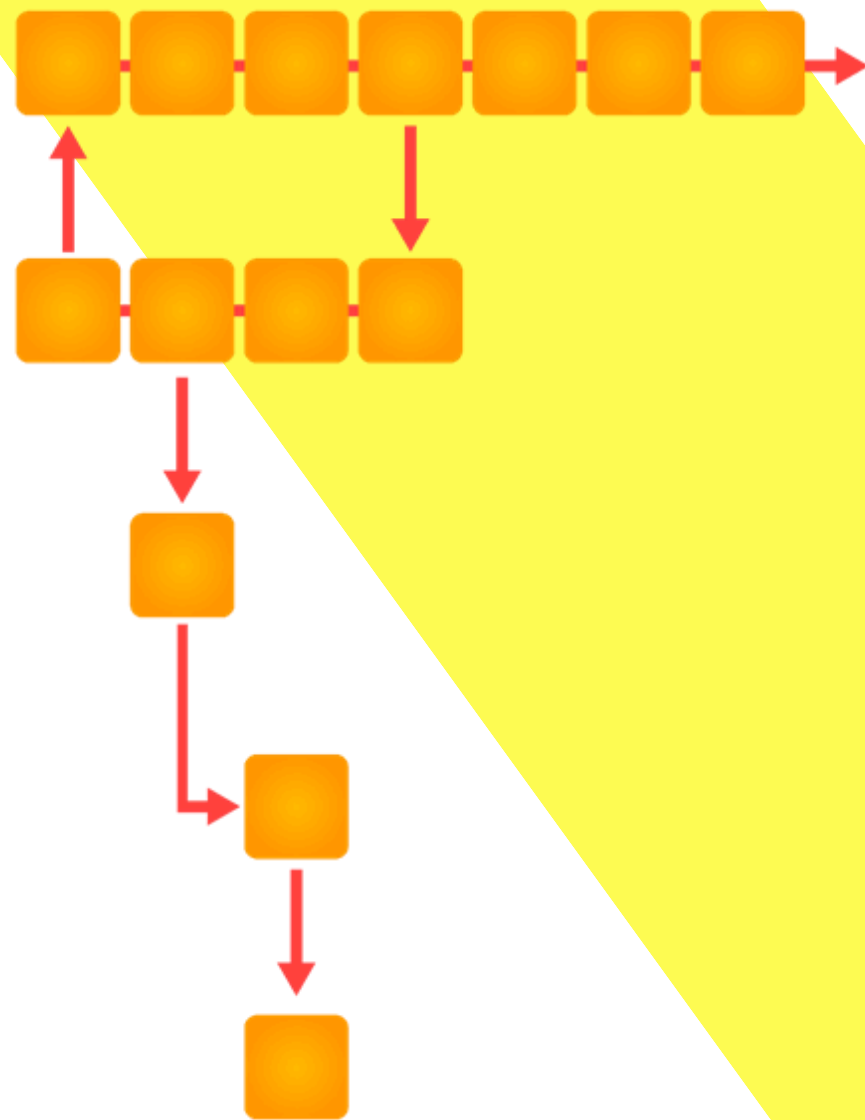
Etapa 3: Identificar los CTQ's del cliente.

Definición

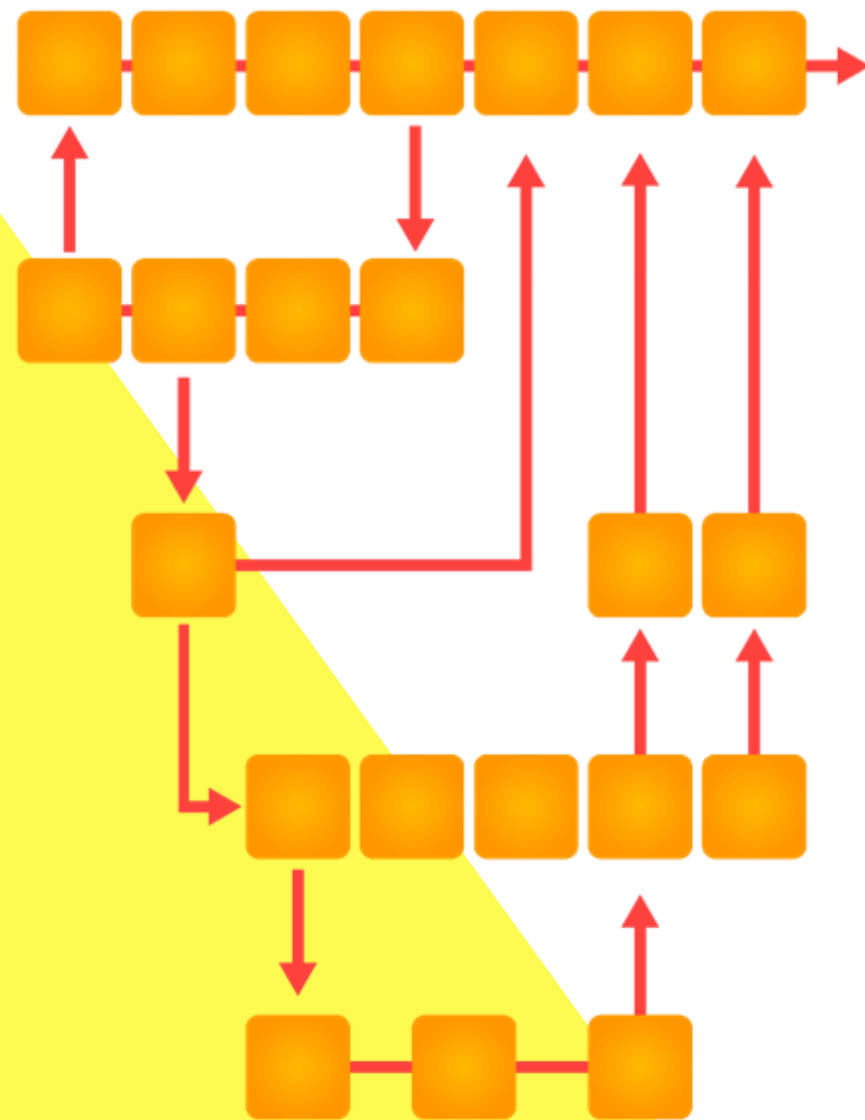


Mapas de Procesos

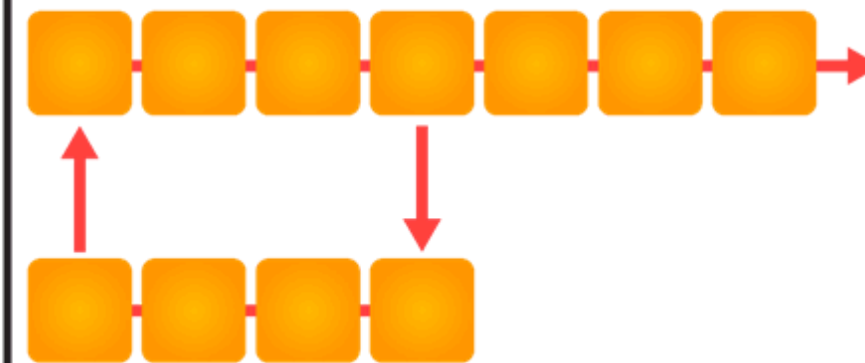
Lo que se PIENSA que es...



Lo que REALMENTE es...



Lo que DEBERÍA ser...

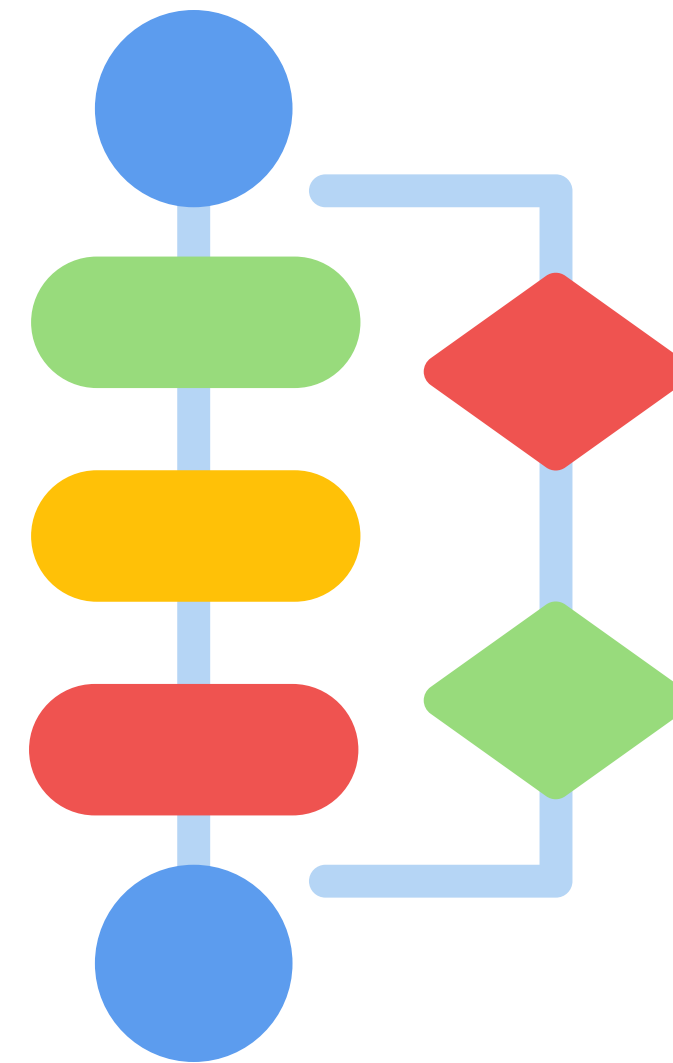
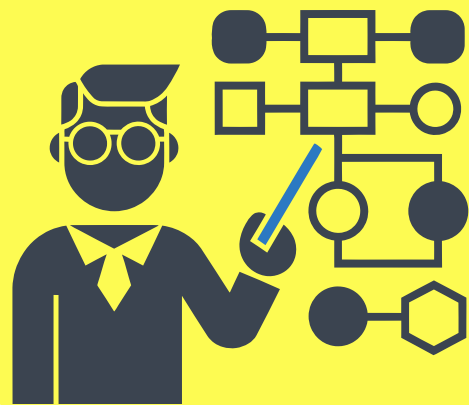


Lo que PODRÍA ser...



Comprender el proceso

En primer lugar, debemos comprender el Flujo del Proceso y el Flujo de Valor antes de poder entender los Problemas del Proceso.

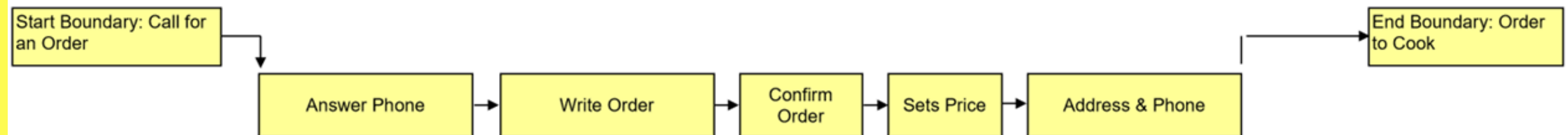


SIPOC

SIPOC DIAGRAM for Customer-Order Process

Process/Project Name:	Customer Order Process
Date:	
Prepared By:	
Notes:	

Suppliers	Inputs		Process	Outputs		Customers
Provider	Input Description	Input Requirements (optional)		Output Description	Output Requirements (optional)	Recipient of Output
ATT Phones	Pizza Type		See High Level Process Steps Below	Price		Cook
Office Depot	Size			ConfirmOrder		Accounting
TI Calculators	Quantity			Bake Order		
NEC Cash Register	Extra Toppings			Data on Cycle Time		
Customer	Special Orders			Order Rate Data		
	Drink Types/Quantities			Order Transaction		
	Other Products			Delivery Info		
	Phone Number					
	Address					
	Name					
	Time/Day/Date					
	Volume					



¿Qué es un Mapa de Procesos?

Un mapa de procesos (a veces llamado “macro-proceso” o “process landscape”) es una **representación gráfica** de todas las grandes cadenas de valor de una organización, clasificadas y relacionándolas entre sí. Es la piedra angular de un sistema de gestión de la calidad (p. ej. ISO 9001), porque:

- Visualiza cómo fluye el valor desde las necesidades del cliente hasta su satisfacción.
- Aclara responsabilidades (“qué hace quién”) y límites (“dónde empieza y acaba cada proceso”).
- Prioriza la mejora continua al mostrar cuellos de botella y redundancias.

1. Estructura típica

Nivel	Tipo de proceso	Propósito	Ejemplos
I – Estratégicos	Orientan y gobiernan	Establecer dirección	Planificación estratégica, Gestión de riesgos, Dirección de calidad
II – Clave (Core)	Crean valor directo para el cliente	Transformar requisitos en producto/servicio	Diseño y desarrollo, Producción/Operaciones, Ventas & Servicio
III – de Apoyo	Permiten que los anteriores funcionen	Suministrar recursos y soporte	RR. HH., Compras, TI, Mantenimiento, Finanzas

💡 Piensa en ellos como “decidir”, “hacer valor”, “apoyar”.

2. Pasos para construir un mapa de procesos

- **Definir alcance y objetivos**

¿Incluye toda la organización o solo una unidad de negocio?

- **Identificar partes interesadas y sus necesidades**

Clientes, reguladores, empleados, proveedores.

- **Listar procesos actuales (as-is)**

Brainstorming + entrevistas + revisión de documentación.

- **Agrupar y clasificar**

Estrategia / Clave / Apoyo (o el esquema que prefieras).

- **Establecer interacciones**

Qué entradas necesita cada proceso y cuáles genera.

- **Diseñar el diagrama**

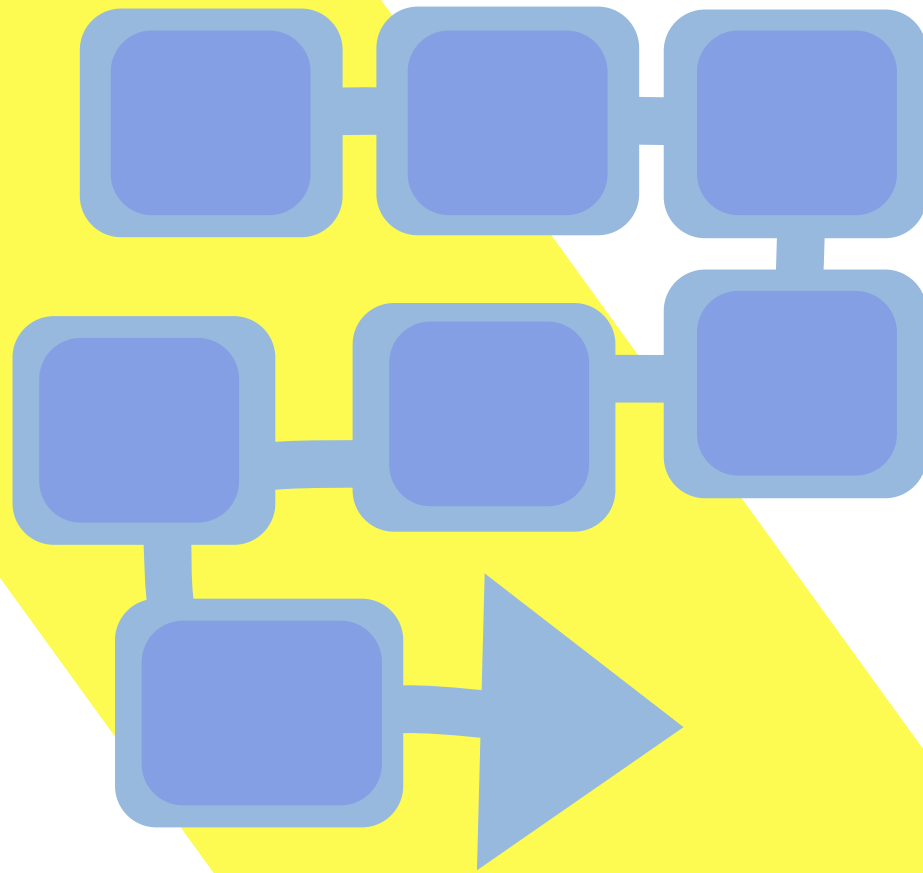
Suele usarse un modelo de tortuga o un diagrama de bloques con flechas.
Herramientas: Visio, Lucidchart, Bizagi, Draw.io.

- **Validar**

Revisiones cruzadas con propietarios de proceso; ajustar nomenclatura.

- **Publicar y mantener**

Difundir en intranet; revisarlo al menos 1 vez/año o ante cambios significativos.



MAPA DE PROCESOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



PROCESOS ESTRATÉGICOS

- Planificación
- Gestión de Riesgos
- Estratégica
- Dirección de Calidad

PROCESOS CLAVE



Desarrollo
de Producto



Producción y
Control de Calidad



Ventas & Servicio
al Cliente



Cliente

PROCESOS DE APOYO

RR. HH.

Compras

TI

Finanzas

DIAGRAMA DE FLUJO

DEFINICIÓN

Representación gráfica de un proceso mediante una secuencia de pasos.

PROPÓSITO

Visualizar y comunicar la secuencia y las decisiones de un proceso.

SÍMBOLOS CLAVE

Inicio/Fin

Proceso

Decisión

Conector

Entrada/Salida

Flujo

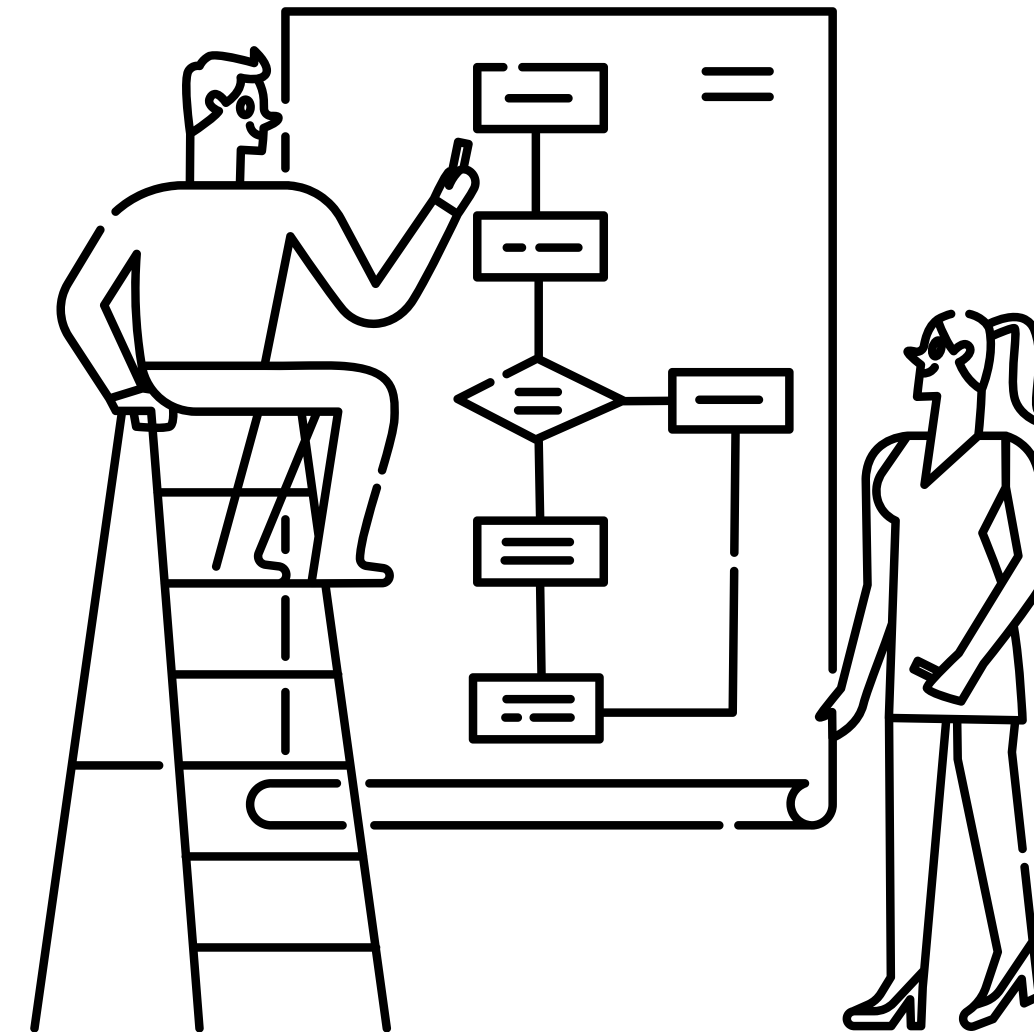
Conector

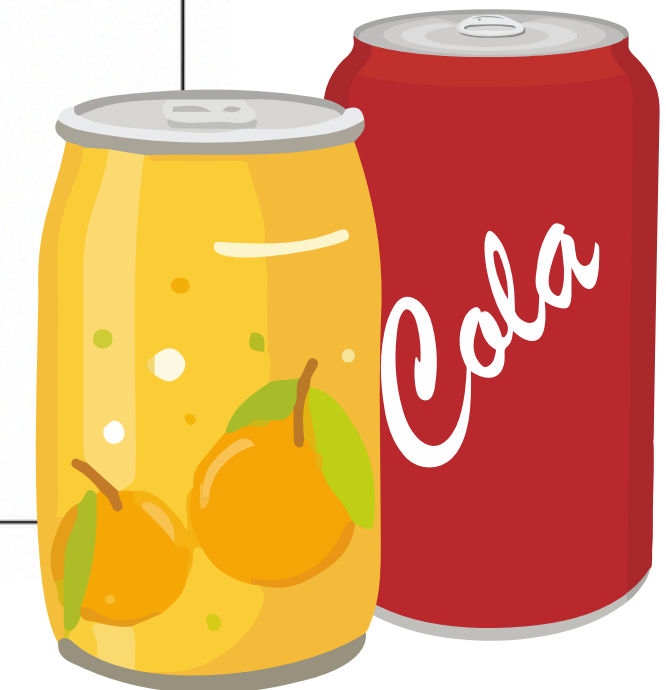
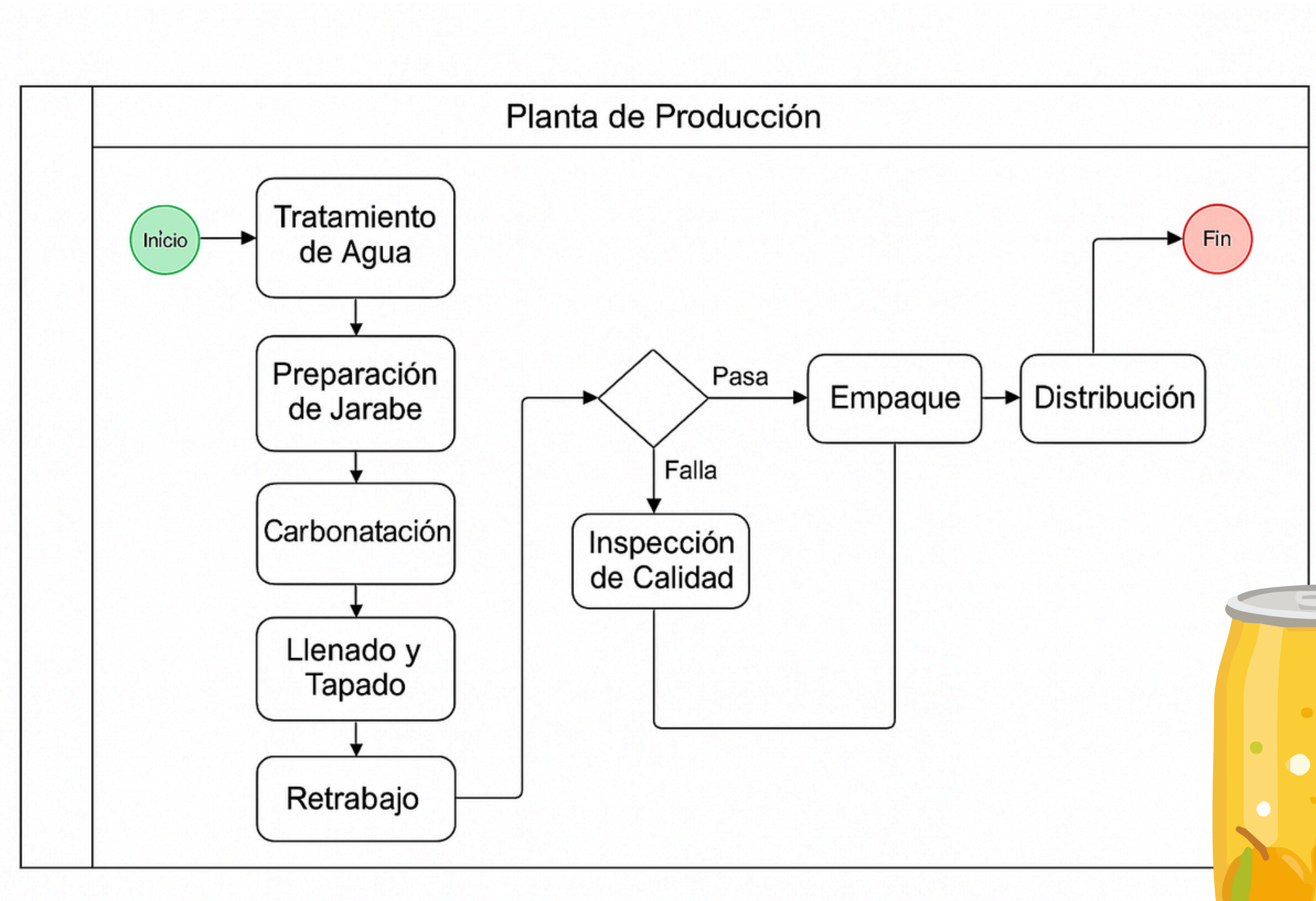
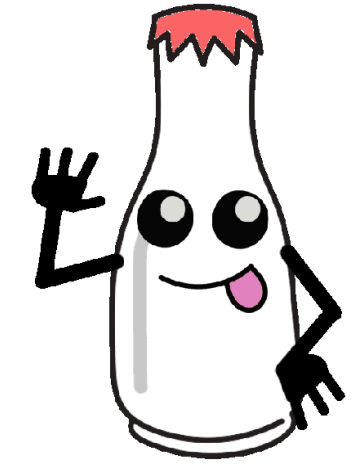
BUENAS PRÁCTICAS

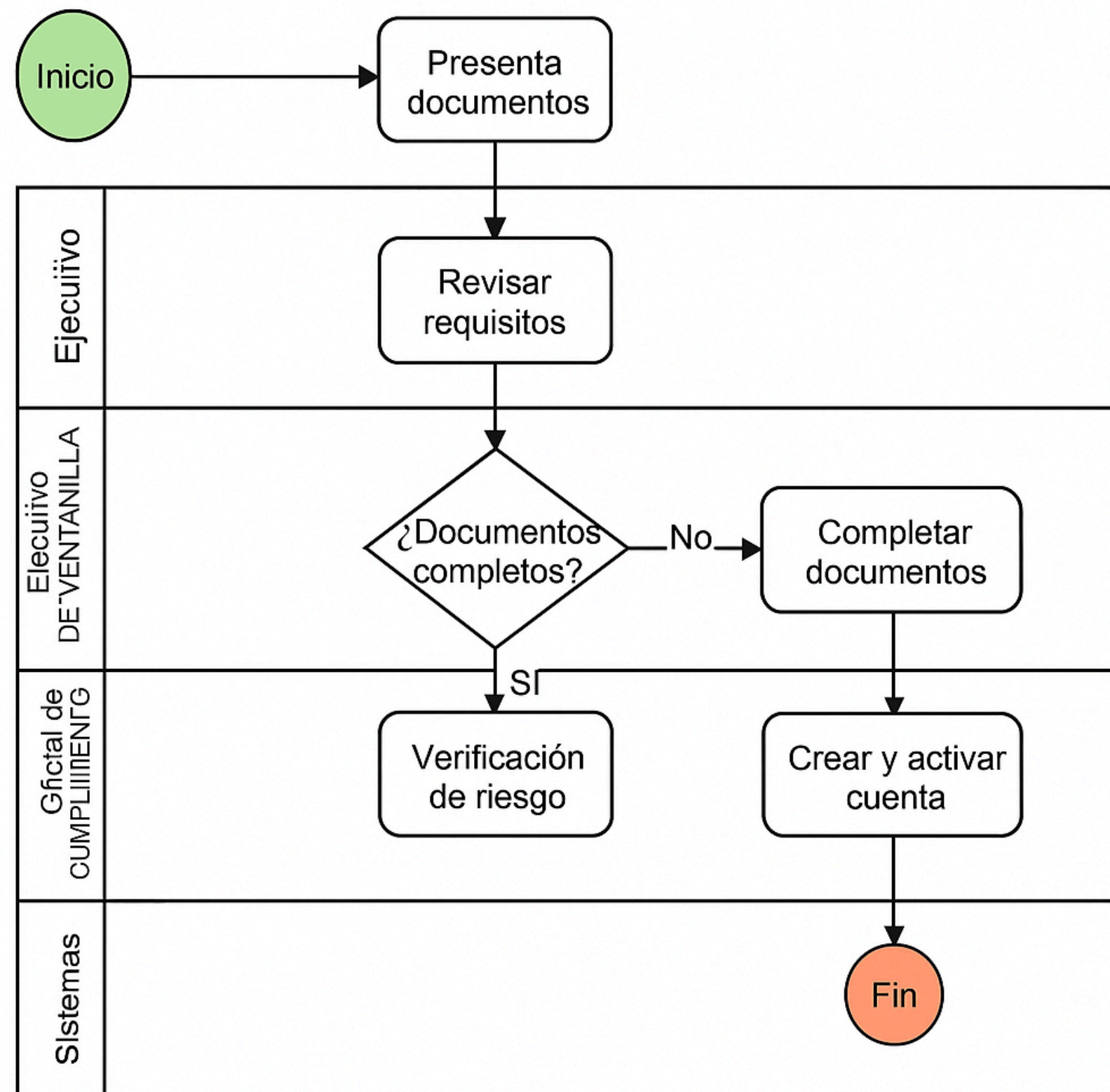
- ✓ Utiliza verbos imperativos
- ✓ Mantén la direccionalidad

APLICACIONES

- Algoritmos
- Procesos de negocio
- Procedimientos







Actividad Genially y Actividad Grupal