

SEMINARIO

# Aseguramiento de la Calidad

## PRESENTACIÓN

Hoy en día, la exigencia de los clientes en cuanto a la calidad del producto es un muy alta, por lo que el aseguramiento de la calidad es algo indispensable en cualquier proceso o en cualquier empresa de servicios.

Sin embargo, para lograr que estos productos o servicios cumplan con las expectativas y requerimientos de los clientes, es necesario aprender a controlar todos los procesos, poniendo en práctica una serie de análisis y herramientas que ayudarán a medir si hay alguna oportunidad de mejora, y una vez que se identifican las oportunidades de mejora, es necesario aprender a analizar cuál es el problema que está sucediendo, cuáles son sus causas y que planes de acción podemos implementar para solucionarlos.

Este tema será de gran beneficio, ya que se enseña a lograr el aseguramiento de la calidad y cómo desarrollar planes de mejora trabajando en equipo.

## OBJETIVOS

- Expresar verbalmente en que consiste la metodología de las 5S's, después de escuchar la exposición del facilitador.
- Explicar verbalmente el concepto de calidad, después de escuchar la exposición del facilitador.
- Mencionar, en sus propias palabras, en que consiste la calidad en la fuente, apoyándose en la explicación del tema.
- Elaborar correctamente un gráfico de barras siguiendo los pasos indicados.
- Elaborar un Diagrama de Pareto después de ver la ejemplificación del mismo.
- Elaborar un Diagrama de Ishikawa después de ver la explicación del tema.
- Elaborar un Plan de Mejora (Plan Kaizen), apoyándose en las técnicas vistas.

## CONTENIDO

- Fundamentos de la Metodología de las 5 S's.
- Introducción a la Calidad
- Cliente Interno y Externo
- Calidad en la Fuente
- Herramientas para el análisis y la solución de los problemas de calidad.
- Gráficos de Barra, Pastel, Pareto,
- Técnica de los 5 Por qué
- Diagrama de Ishikawa
- Plan de Mejora (Kaizen Plan)

<p><b>DURACIÓN</b></p>	<p>El curso se desarrollará en 16 horas de instrucción y está dirigido a personal de todas las áreas</p>
<p><b>REQUERIMIENTOS PARA LA EMPRESA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar una persona enlace por parte de la empresa con el personal de PROCINCO, que esté pendiente de las incidencias tanto antes y durante todo el desarrollo de la capacitación.</li> <li>• Disponer de un salón privado (libre de interrupciones durante el tiempo de la capacitación) que reúna las condiciones y equipo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El mismo debe estar limpio, ordenado, ventilado, iluminado y con mobiliario adecuado de acuerdo al número de participantes (mesas y sillas cómodas).</li> <li>✓ Un baño y un dispensador de agua (oasis) oasis de agua cercano para uso del facilitador y los participantes.</li> <li>✓ Mesa rígida disponible para instalar el equipo de proyección y demás materiales a usar.</li> <li>✓ Extensión eléctrica de al menos 6 pies, con tomacorrientes para 110 voltios.</li> <li>✓ Equipo de Proyección y Audio (Data show, parlantes).</li> <li>✓ Reproducir el manual antes de iniciar el curso en papel tamaño carta tal y como es enviado por PROCINCO. Asimismo, incluir en su última hoja el Formato de Evaluación del Curso, mismo que es parte imprescindible del manual.</li> </ul> </li> <li>• Asegurar la puntualidad de los participantes de acuerdo a la hora indicada. Si pasados 30 minutos de la hora de inicio no se cuenta con el mínimo de 15 participantes (máximo 25 participantes) se dará por cancelado el evento y se le aplicará a la empresa la penalidad correspondiente.</li> <li>• Permitir un receso de hasta 15 minutos por cada dos horas de instrucción, y disponer de un tiempo para almuerzo, definido en la solicitud del curso (se sugiere un refrigerio para participantes)</li> <li>• Presentar al facilitador frente a la audiencia en cada curso impartido y entregar antes de iniciar el curso la lista de participantes al instructor sin errores y conforme el formato de PROCINCO. Si hubiese errores, la empresa es responsable de su corrección. La empresa tiene una hora después de iniciado el curso para hacer las correcciones.</li> <li>• Indicar (al momento de iniciar) la rutas de evacuación en caso de una emergencia.</li> </ul>