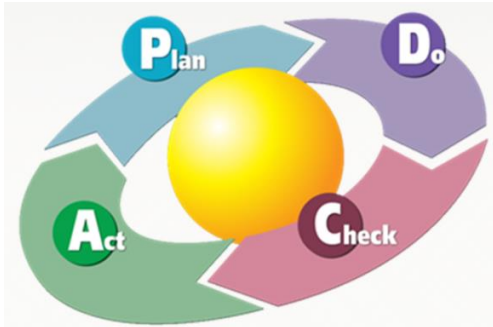


Gestión de la Calidad y Mejora Continua de Procesos (Introducción)



Hoy en día gran cantidad de Organizaciones se encuentran con la problemática de no poder eliminar problemas en forma eficiente, o no satisfacer necesidades específicas de sus Clientes, en muchos casos debido a que no se atacan las verdaderas causas que los generan o por no tener suficiente información.

Se convive a diario con múltiples demoras, retrabajos, desperdicios en los productos y procesos, etc. que impactan negativamente en el balance económico de las empresas.

Entender que todo lo que hacemos es un Proceso, es un Paradigma a trabajar. La Gestión de Procesos permite: Identificar Procesos Críticos de la Organización, Medirlos y Mejorarlos. Ayuda a la mejora continua, y a través del trabajo en Equipo, orientado a la Satisfacción de Clientes, permite que cada persona de la Organización se comprometa con el Cambio hacia la Excelencia.

La Gestión de Procesos, permite que las personas y las organizaciones trabajen orientados hacia metas de Calidad y Productividad, en un contexto de Satisfacción de Stakeholders, no solo ahora, sino también a mediano y largo plazo, haciendo los Resultados Esperables y con Cumplimiento de las Expectativas.

Partiendo de los conocimientos implementados en Japón, el concepto de mejora continua deriva en la aplicación de una metodología básica.

Esta **Metodología**, con foco en el **Cambio Cultural**, busca constantemente, **Resultados**.

Destinatarios

- Dueños, gerentes y Jefes (Dirección y Representantes de la Dirección) de empresas y Organizaciones en general (**incluidas Pymes**), Responsables de Gestión de Calidad, Aseguramiento de Calidad y/o Control de Calidad. Responsables de Plantas.
- Operadores de Procesos, Responsables y Operadores de Depósitos. Gerentes de distintas áreas/sectores (Administración y Finanzas, Logística, Comercial, Producción, Diseño, Desarrollo, etc.) Controllers.
- Administradores, Controles de Gestión.

- Responsables de Planificación /Planeamiento.
- Personal de planta u oficina, operarios de producción, logística, servicio al Cliente, de calidad, estudiantes en general.

Objetivos y beneficios

- Conocer e interpretar el enfoque hacia la calidad.
- Plantear los conceptos y fundamentos que integran un sistema basado en la calidad sobre metodologías aplicadas por Empresas Japonesas.
- Presentar criterios de identificación, medición , análisis y mejora para el cambio de los procesos
- Practicar la identificación de Oportunidades de Mejora en distintos Procesos
- Obtener un marco teórico que permita implementar esta Metodología en las organizaciones
- Establecer un **plan** de trabajo eficiente y monitorear su desempeño.
- Acceder a un Método probado, eficaz y eficiente para la mejora de procesos, además de revisar inicialmente algunas herramientas de gestión, poniendo en práctica los conceptos aprendidos durante el curso.

Temas a desarrollar

Módulo I

- **Introducción a los requerimientos y expectativas del cliente y la organización frente al compromiso institucional para la calidad**

- **Introducción al Control/Gestión de Calidad**
- ¿Qué se entiende por calidad? ¿Qué es un sistema de calidad?
- La visión japonesa de la calidad.

- **Modelos de Gestión de Calidad**

Modelos de Gestión, Modelos de Excelencia (ISO, PNC, Lean, TPM, EFQM, 5s, etc. etc.)

- TPS
- El rol de las personas Trabajo en Equipo y Gestión.
- Paradigmas y Cambio Cultural
- Principios generales de Gestión y Calidad

Módulo II

- **Gestión por procesos y Mejora – Kaizen**

- El concepto KAIZEN.
- Diferencia entre mejoramiento oriental y occidental.
- El ciclo de mejora PDCA.



- **Procesos**

- ¿Qué es un proceso?
- Cómo identificar los componentes de un proceso.
- Mapa de Procesos
- Concepto de Gestión o Administración de Procesos
- **Principales Aspectos de la Gestión de Procesos:** Criticidad. El Proceso como el Origen del Problema y la Solución. Planificación y Diseño de Procesos. Obtención de Resultados Límites y Responsabilidades.

- ❖ **Entendiendo los Procesos.** Como mirar y entender un proceso... **Problemas y Oportunidades. En que tenemos que trabajar primero.** Transformando Problemas en Procesos. Priorización.
- ❖ **Descripción de Procesos.** Límites y Responsabilidades. Trabajando entre áreas.
- ❖ **Indicadores, Metas y Mediciones.** El control de los procesos Pérdidas
- ❖ **Analizando Mediciones.** Introducción a Herramientas de Calidad.
- ❖ **Análisis de Causas.** Introducción a Herramientas de Calidad
- ❖ **El Cambio en los Procesos.** Trabajo en Equipo. Paradigmas. Cultura Organizacional. Pautas de Mejora Obtención de Resultados
- ❖ **Planes de mejora. Mejora Continua y Reingeniería.** Introducción a Herramientas de Calidad

Módulo III

- **Trabajo en Equipo y Gestión**

- **Círculos de calidad**
- En qué consisten los círculos.
- Etapas para la formación.
- Roles entre sus miembros.
- La comunicación entre sus miembros y con la Jefatura.
- **El trabajo en equipo y la gestión**
- Etapas y tipos de Equipo. Roles y responsabilidades
- Liderazgo- Comunicación - Toma de decisiones
- Conflicto y Manejo de conflictos

Módulo IV

- **Solucionando Problemas de Calidad- Metodología de Mejora de Procesos-Taller de Aplicación**

- La Etapa de Análisis y Mejora
- Análisis y Priorización de Causas
- Acciones Correctivas y Planes de Contingencia
- Gestión del Riesgo
- Metodologías de Resolución de Problemas
- Planes de acción para la eliminación de problemas
- **Planes de mejora. Mejora Continua y Reingeniería.**
- **Continuando con la Mejora Continua, ¿cuándo termina?** Trabajo en Equipo. Paradigmas. Cultura Organizacional. Obtención de Resultados

Fechas y costos

16 de octubre

Duración: 8,5 horas – 1 día

Horario: 9:30 a 18

Inversión para acceder a la capacitación: \$4.000

Metodología

- * Clases de alto contenido práctico, con proyecciones, combinadas con ejercicios interactivos que potencian los conceptos transmitidos.
- * Talleres durante la clase y entre clases
- * Se proveerá material didáctico sobre los temas tratados.
- * Se entregará un certificado de asistencia.
- * Se entregará un certificado de aprobación a quienes aprueben el examen final.

Instructor

Roberto Sabuqui

- Licenciado en Administración Agraria UADE
- Diploma en Dirección de Empresas UNLZ
- Capacitador y Auditor Líder en distintos programas de IPACE
- Designado por concurso, Examinador y Coordinador del Premio Nacional a la Calidad –Sector Privado
- Evaluador del Sistema de Gestión de la Calidad – FUNDECE
- Docente y Coordinador Gestión Integral de la Calidad ITBA.
- Miembro de Comité y Evaluador Premio Nacional 5s
- Desarrolla actividad privada en Empresas de diferentes rubros: Alimenticio, Farmacéutico, Servicios Logísticos, Packaging, etc.
- Ex becario AOTS, PQPS Program (Tokyo Kenshu Center 2012), LAPM (Kansai Kenshu Center 2015), EPPM2 (Chubu Kenshu Center 2018)

Aranceles

Total: \$4.000

Forma de pago

Contado:

Por transferencia bancaria o depósito:



Descuentos por grupo de personas

- 15% por 4 o más personas
 - 15% Empresas que envíen 3 o más personas de su personal
 - 15% Ex becarios AOTS
- Los descuentos no son acumulativos

Crédito Fiscal para Capacitación

AOTS, es unidad capacitadora acreditada en SePyME (Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa) y todos sus programas de capacitación pueden obtener un reintegro del 100% si se realizan los trámites pertinentes.

El Crédito Fiscal para Capacitación es un régimen por el cual las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) pueden capacitar a sus cuadros gerenciales y operativos. También las grandes empresas pueden utilizarlo para capacitar a clientes, proveedores o terceros, de PyMEs.

Más información en: www.sepyme.gov.ar

Al comenzar el curso el mismo deberá estar totalmente pago, por lo que se deberá concurrir a la primera clase con la constancia de pago

El arancel incluye:

- Certificado de Asistencia, CD con presentaciones.
- Coffee breaks

Nota: Se requiere un cupo mínimo de inscriptos para la realización del curso. Si no se reuniera este cupo se le avisará con 48hs de anticipación su cancelación o postergación.

Para más información: Tel.: (+54 11) 4811-7299 ó 15-2856-4819

Página Web: <http://www.aotsargentina.org.ar> - Email: info@aotsargentina.org.ar

AOTS ofrece también como beneficio adicional la realización de Talleres bajo la modalidad —In Company— para la aplicación de las Herramientas. Estos talleres están orientados para la implementación efectiva de las herramientas en los procesos más sensibles de cada empresa:



Consulte sobre la modalidad “Consultoría” para su implementación.