

SEMINARIO

# Plan de Mejora de la Calidad

## PRESENTACIÓN

Este curso orienta al participante respecto a algunas herramientas para solución de problemas y como elaborar un plan de mejora. Inicia explicando cómo se maneja la información del problema a través del uso de 4 herramientas y luego se analizan las causas que lo provocan a través de 3 herramientas y finalmente se trabaja la solución del problema, resultando en un plan de mejora. Este tema corresponde al módulo 4 del Programa de Formación de Auditores de Calidad.

## OBJETIVOS

- Elaborar sin error un gráfico de barra y pastel, para definir un problema.
- Encontrar las causas de un problema aplicando algunas de las herramientas como ser el diagrama de Ishikawa, lluvia de ideas o técnica de los 5 por qué.
- Elaborar un plan de mejora Kaizen, apoyándose en las herramientas para solución de problemas.

## CONTENIDO

### La Información del Problema:

- Herramienta #1: Hoja de verificación para definición de un problema
- Herramienta #2: Gráfico de Barras
- Herramienta # 3: Gráfico de Pastel
- Herramienta # 4: Diagrama de Pareto

### Las Causas del Problema:

- Herramienta # 5: Técnica de los 5 Porqué
- Herramienta # 6: Lluvia de Ideas
- Herramienta # 7: Diagrama de Ishikawa

### La Solución del Problema:

- Ideas de Mejoramiento
- Pasos del Mejoramiento
- Plan de Mejora

<p><b>DURACIÓN</b></p>	<p>El curso se desarrolla en 16 horas y está dirigido a Auditores de Calidad y personal de mando medio que potencialmente se desempeñe en ese puesto, o todo personal que esté interesado en el tema.</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>• Contar con todos los materiales solicitados por los consultores antes de iniciar el curso. (Pizarra acrílica, papelógrafo, marcadores de distintos colores, lápices y otros solicitados por el consultor). En los cursos técnicos, el consultor le indicará los materiales extras que necesitará para llevar a cabo la capacitación.</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>