

## SEMINARIO

# Sensibilización a la Calidad

**PRESENTACIÓN**

Este curso está orientado a la concientización del personal hacia la Calidad. Se hace hincapié en que el empleado trabaje bien desde el principio y cultive la responsabilidad en todo lo que hace, para satisfacer la necesidad de los clientes.

De igual manera, se analizan las causas de los problemas de calidad, así como las frases de la cultura del “Ahí se vá” y sus consecuencias.

También se analiza cuál es la parte que les corresponde a ellos como empleados, para mejorar la calidad en todo lo que hacen.

**OBJETIVOS**

- Explicar, sin error, por qué se debe trabajar con calidad desde el inicio, apoyándose en lo observado y comentado en el video.
- Identificar por lo menos 5 de las 6 causas de los problemas de calidad en su empresa, según lo explicado.
- Explicar en qué consiste la cultura del “Ahí se va”.
- Mencionar por lo menos 3 acciones que puede realizar para mejorar la calidad de su trabajo, después de escuchada la exposición del tema.

**CONTENIDO**

- Importancia de trabajar bien desde la primera vez.
- Análisis de los problemas de Calidad aplicando las 6 M’s.
- Consecuencias de la cultura del “Ahí se va”.
- Beneficios de trabajar con calidad.

**DURACIÓN**

El curso se desarrollará en 4 horas de instrucción y está dirigido al personal operativo y mandos medios.

## REQUERIMIENTOS PARA LA EMPRESA

- 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.
- Disponer de un salón privado (libre de interrupciones durante el tiempo de la capacitación) que reúna las condiciones y equipo siguiente:
  - ✓ El mismo debe estar limpio, ordenado, ventilado, iluminado y con mobiliario adecuado de acuerdo al número de participantes (mesas y sillas cómodas).
  - ✓ Un baño y un dispensador de agua (oasis) oasis de agua cercano para uso del facilitador y los participantes.
  - ✓ Mesa rígida disponible para instalar el equipo de proyección y demás materiales a usar.
  - ✓ Extensión eléctrica de al menos 6 pies, con tomacorrientes para 110 voltios.
  - ✓ Equipo de Proyección y Audio (Data show, parlantes).
- 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.
- 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.
- 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.
- 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)
- 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.
- Indicar (al momento de iniciar) la rutas de evacuación en caso de una emergencia.