Certificado por:

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Facultad de Ciencias Económicas
CERSEU

GERENCIA DE LA CALIDAD TOTAL

DIPLOMA DE ESPECIALIZACIÓN

PLAN DE ESTUDIOS

MÓDULO 1

Perspectiva en la Gestión de Calidad Total y las principales herramientas para el éxito

Empezar a establecer los parámetros de la gestión de calidad total que son tan deseados en la actualidad por las empresas y así obtener soluciones satisfactorias que ayuden a su personal a sentir orgullo por un trabajo bien realizado y que se vea reflejado en resultados que hagan que una empresa mejore su oferta hacia sus clientes con productos de calidad que cumplan sus especificaciones, son objetivos que se planteanen este primer módulo.
Este módulo mediante ejemplos y ejercicios resueltos por los estudiantes logrará encaminarla forma de plantear sus propuestas en sus respectivas empresas.

1. Gestión de la Calidad
a. Definiciones de Calidad
b. Evolución de la Gestión de Calidad
c. Principales exponentes de la Calidad
d. Definiciones de conceptos:
1. Prioridades competitivas
2. Eficacia
3. Eficiencia
4. Producto
5. Procesos
6. Gestión por procesos
7. Muestreos estadísticos

2. Herramientas de la Calidad I:
a. Hojas de Control
b. Diagramas de Flujo
c. Histogramas
d. Diagramas de Pareto
e. Diagramas de Causa-Efecto
f. Estratificación

3. Herramientas de la Calidad II:
a. Diagramas de Dispersión
b. Gráficas de control por variables (Control Estadístico del Proceso CEP)
c. Gráficas X-R3.
d. Gráficas de control por atributos:
1. Gráficas p
2. Gráficas np
3. Gráfica c
4. Gráfica u

Trabajo práctico:
Realizar un control estadístico del proceso por variables o por atributos.

MÓDULO 2

Sistemas Integrados de Gestión enfocado a sus tres aristas de soporte para las empresas

Establecer un Sistema Integrado de Gestión basados en las normas ISO 9001 de Gestión de Calidad, ISO 14001 de Gestión Ambiental e ISO 45001 de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, generará mejoras en su competitividad fortaleciendo a su empresa e incrementando su productividad.Con este módulo usted recibirá conocimientos y herramientas para trabajar en tres campos a la vez, obteniendo una perspectiva más amplia para lograr mejores procesos y productos, ser más amigables con la comunidad y el medio ambiente, así como demostrar una preocupación real en la seguridad y salud de sus trabajadores. Este módulo mediante ejemplos y ejercicios resueltos por los estudiantes logrará encaminar la forma de plantear sus propuestas en sus respectivas empresas.

1. Fundamento de los Sistemas Integrados de Gestión
a. Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
b. Sistema de Gestión Ambiental (SGA)
c. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

2. Norma ISO 9001
a. ¿Qué son las normas ISO? – Otras normas
b. Acerca de la Norma ISO 90015.
c. Norma ISO 90005.
d. Los 7 principios de la Calidad
e. Requisitos de la Norma
f. ISO 9001-2008 Vs. ISO 9001-2015
g. Estructura de la Norma ISO 9001-20155.
h. El enfoque basado en riesgos de la norma

3. Norma ISO 14001
a. Acerca de la Norma ISO 14001:2015
b. Requisitos de la Norma ISO 14001:2015
c. Estructura de la Norma ISO 14001:2015

4. Norma ISO 45001
a. Acerca de la Norma ISO 45001:2018
b. Requisitos de la Norma ISO 45001:2018
c. Estructura de la Norma ISO 45001:2018
d. Aplicación de la gestión por resultados en los tres niveles de gobierno. (Nacional, Regional y Local).

5. Implementación de Sistemas Integrados de Gestión
a. Planificación del Sistema Integrado de Gestión
b. Documentación e implementación del Sistema integrado de Gestión
c. Proceso de Auditoría del Sistema Integrado de Gestión

Trabajo práctico:
Planificación del Sistema Integrado de Gestión de una empresa.

MÓDULO 3

Mejora contínua

La actividad de mejora continua conlleva una visión constante, para medir y retroalimentar los resultados del rendimiento del negocio y de los procesos, impulsando de esta forma una ejecución correcta, enfocándose en ser mejores constantemente. Este módulo mediante ejemplos y ejercicios resueltos por los estudiantes logrará encaminar la forma de plantear sus propuestas en sus respectivas empresas.

1. Mejora Continua de los procesos de los Negocios
a. Definiciones sobre Business Process Management
b. Organización y estructura del BPM
c. Arquitectura del BPM y SOA
d. Modelos de Madurez9.5 Técnicas de modelado
e. Técnicas de análisis y mejora

2. Mejora continua de los procesos I
a. Kaizen
b. Ciclo de Deming: PDCA
c. Pilares del Kaizen I:
1. TPM (Total productive management)
2. SMED (Single minute Exchange or Die)
3. Kanban

3. Mejora continua de los procesos II
a. Pilares del Kaizen II:
1. Jidoka
2. Just in time
3. 5 “S”
4. Poka - yoke

Trabajo práctico:
Planificación de la mejora de un procesoen su compañía.

MÓDULO 4

Lean Manufacturing, Six Sigma, los costos de la Calidad y la Gestión de Calidad en la Teoría de restricciones como herramientas de excelencia.

La aplicación de proyectos Lean Manufacturing y Six Sigma son capaces de enfocar a las empresas para obtener resultados de excelencia preocupados en estar a la vanguardia en su industria. El ubicar los costos de la no calidad ayuda en reducir y manejar eficientemente aquellos costos que podrían estar ocultos o la vista y que no han sido tratados eficientemente. La teoría de restricciones nos enseña a sacar lo mejor de uno antes las reales circunstancias que afectan a las empresas, en este módulo se podrá ver como la gestión de calidad es un soporte para el éxito de esta filosofía de Goldratt. Este módulo mediante ejemplos y ejercicios resueltos por los estudiantes guiará al grupo sobre como planificar y ejecutar un exitoso proyecto, el estudiante logrará encaminar la forma de plantear y ejecutar sus propuestas en sus respectivas empresas.

1. Lean Manufacturing
a. Definiciones Lean manufacturing
b. Lean manufacturing en la Gestión de operaciones
c. Efectos en los costos con sistemas Lean
d. Los 4 principios de los sistemas Lean
e. Diseñando el Value Stream Mapping para añadir valor

2. Six Sigma
a. Definiciones Six Sigma
b. Componente estratégico
c. Aplicación de tácticas para el Ciclo DMAMC:
Definir – Medir – Analizar – Mejorar – Controlar

3. Los costos de la Calidad
a. Los Costos por procesos
b. Los costos de la Calidad:
1. Costos de Evaluación
2. Costos de Prevención
c. Los Costos de la no Calidad:
1. Costos Fallas Internas
2. Costos Fallas Externas

4. Gestión de Calidad en la Teoría de Restricciones
a. Metodología de la teoría de restricciones
b. Enfoque de la calidad en la TOC

Trabajo práctico:
Plan de trabajo para aplicación de Lean Manufacturing o Six Sigma.

PRESENTACIÓN DE PROYECTOS

Durante el diploma de especialización, los participantes deberán desarrollar un trabajo aplicativo enfocado en la mejora de un proceso, empleando alguna de las técnicas estudiadas a lo largo del programa.

Este trabajo será asignado desde la primera sesión y deberá ser elaborado progresivamente durante todo el diploma. Finalmente, será presentado y expuesto en la última clase, con el objetivo de enriquecer el aprendizaje colectivo a través del intercambio de experiencias y conocimientos sobre la gestión de procesos en distintas empresas.

Certificado por:
Facultad de Ciencias Económicas - CERSEU
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Organizado por:
CIP
ESPECIALIZACIÓN SAN MARCOS