

# CURSO DE ASOCIADO DE MEJORA DE CALIDAD

**Duración 24 horas a distancia**

**Objetivo:**

Al finalizar el curso el participante podrá certificarse como un asociado de mejora de la calidad confirmando su compromiso con la calidad y el impacto positivo que puede tener en su organización.

## I. Conceptos básicos de calidad (30 preguntas)

### A. Términos, conceptos y principios

#### 1. Definiciones de calidad

Describir y distinguir entre las definiciones comunes de calidad. (Aplicar)

#### 2. Plan de calidad

Definir un plan de calidad, describir su propósito y objetivos para lograr la misión o política de calidad. Identificar las diversas áreas funcionales y personas que tienen responsabilidad por contribuir a su desarrollo.(Comprender)

#### 3. Sistemas de calidad

Comprender la diferencia y Relación entre calidad, garantía, control de calidad y Mejora continua de calidad. (Comprender)

#### 4. Cultura organizacional

Comprender cómo la cultura influye en el éxito del proceso esfuerzos de mejora como Lean, Six Sigma, ISO 9001, Baldrige, y gestión del cambio. (Comprender)

#### 5. Participación de los empleados y empoderamiento

Definir y distinguir entre participación de los empleados y Empoderamiento de los empleados. Describe los beneficios de ambos conceptos. (Comprender)

#### 6. Sistemas y procesos

Definir y distinguir entre un sistema y un proceso y Describe las interrelaciones entre ellos. Describir el componentes de un sistema - proveedor, entrada, proceso, Salida, Cliente (SIPOC) y como estos components impactar el sistema en su conjunto. (Analizar)

#### 7. Variación

Definir y distinguir entre causa común y especial Variación en relación con la calidad medidas. (Comprender)

### 8. Estandarización

Describe cómo los sistemas de calidad proporcionar consistencia y Estandarización (v.gr. ISO 9001). (Recordar)

### **B. Beneficios de la calidad**

Describe cómo usando herramientas de calidad, Las técnicas y los conceptos pueden mejorar procesos y entregables (incluido productos y servicios), y cómo cada uno beneficiar a todas las partes de una organización. Describe lo que significa calidad para varias partes interesadas (por ejemplo, empleados, organizaciones, clientes, proveedores, comunidad y partes interesadas) y cómo cada uno puede beneficiarse de calidad. (Comprender)

### **C. Fundamentos de la calidad**

Comprender los conceptos clave y Enseñanzas de la calidad fundamental Líderes de pensamiento que incluyen 1) Walter Shewhart, 2) W. Edwards Deming, 3) Joseph Juran, 4) Kaoru Ishikawa, 5) Philip Crosby, y 6) Armand Feigenbaum. (Comprender)

## **II. Conceptos básicos del equipo (16 preguntas)**

### **A. Organización del equipo**

#### 1. Propósito del equipo

Describe por qué los equipos son un forma efectiva de identificar y resolver problemas y describir Cuando, dónde, por qué y como Los equipos se pueden usar de manera efectiva. (Aplicar)

#### 2. Tipos de equipos

Definir y distinguir entre Varios tipos de equipos: equipos de proceso, equipos de mejora continua grupos de trabajo, equipos autogestionados, equipos de proyectos ad hoc, equipos interfuncionales, y Equipos virtuales. (Aplicar)

#### 3. Valor de equipos

Explicar cómo los esfuerzos de un equipo puede apoyar la Estrategias clave de la organización y tener un efecto de cambio positivo en todo la organización. (Comprender)

### **B. Roles y responsabilidades**

Describir los roles y responsabilidades de varias partes interesadas del equipo: (Comprender)

1. Patrocinador
2. Campeón
3. Facilitador
4. Líder
5. Miembro
6. Secretario
7. Tiempo de tiempo

## C. Formación del equipo y dinámica de grupo

### 1. Iniciadores de equipos

Aplicar los elementos de lanzamiento y mantener un equipo exitoso, incluyendo establecer un Propósito y objetivos claros, desarrollando reglas básicas y horarios, Obtener apoyo de la gerencia, y obtener compromiso de miembros del equipo. (Aplicar)

### 2. Seleccionar miembros del equipo

Describe cómo seleccionar equipo miembros basados en el conocimiento, conjuntos de habilidades y logística del equipo, como un número adecuado de miembros en relación con el tamaño o alcance del proyecto, Representación apropiada de departamentos o áreas afectadas, y diversidad. (Aplicar)

### 3. Etapas de equipo

Describe las etapas clásicas de Desarrollo del equipo: formación, tormenta, normalización, desempeño, y desbandar. (Comprender)

### 4. Conflicto en el equipo

Identificar el valor del conflicto de equipo y reconocer cómo resolverlo. Defina y describe pensamiento grupal y cómo superarlo.. Determinar cómo buena logística, una agenda y una capacitación efectiva Facilitan el éxito del equipo. (Analizar)

### 5. Toma de decisiones del equipo

Describir y usar diferentes modelos de toma de decisiones, como Votación (regla mayoritaria, multi-votación) y consenso. Utilice técnicas de seguimiento para aclarar el problema para decidir, para confirmar el acuerdo sobre la decisión y para lograr el cierre. (Aplicar)

## III. Mejora (40 preguntas)

### A. Mejora del proceso

#### 1. Conceptos y herramientas de Seis Sigma

Comparar Conceptos, Herramientas, y técnicas de Seis Sigma. Comprender las Fases DMAIC: definir, medir, Analizar, mejorar y controlar. (Comprender)

#### 2. Conceptos y herramientas Lean

Comparar conceptos, herramientas y técnicas Lean. Comprender las herramientas Lean, usado para reducir los desperdicios, incluyendo reducción de tiempos de ajuste y de tiempo de ciclo, Sistemas de jalar (Kanban), Mejora continua (Kaizen), justo a tiempo (Jit), 5s, mapeo de flujo de valor, y a prueba de errores (Poka-Yoke). (Comprender)

#### 3. Benchmarking

Definir evaluación comparativa y describir cómo se puede usar para desarrollarse y soportar las mejores prácticas. (Comprender)

#### 4. Mejora Incremental y radical

Describir y distinguir entre estos dos tipos de mejoras, los pasos necesarios para cada uno y el tipo de situación en la que se esperaría cada uno de ellos. (Comprender)

#### **B. Técnicas de mejora**

Seleccionar y utilizar técnicas y/o metodologías de oportunidades de mejora: (Aplicar)

1. Lluvia de ideas
2. Ciclo de planificar-hacer-verificar-actuar (PDCA)
3. Diagramas de afinidad
4. Costo de la mala calidad (COPQ)
5. Auditorías internas

#### **C. Herramientas de mejora**

Seleccionar, interpretar y aplicar las herramientas básicas de mejora: (Aplicar)

1. Diagramas de flujo
2. Histogramas
3. Diagramas de Pareto
4. Diagramas de dispersión
5. Hojas de verificación
6. Gráficos de control
7. Árboles de decisión

#### **D. Análisis de causa raíz**

Utilizar herramientas de causa raíz como los 5 por qué y el diagrama de espina de pescado para implementar la corrección y la acción correctiva. (Aplicar)

#### **E. Gestión de riesgos**

Comprender las herramientas y técnicas que se utilizan para identificar y comunicar los riesgos, incluidos el análisis de modos y efectos de falla (FMEA) y el análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA). Comprender la priorización de actividades y proyectos en función del riesgo. (Comprender)

### **IV. Relación con proveedores (7 preguntas)**

#### **A. Selección de proveedores**

Identificar los criterios de selección de proveedores y el proceso de aprobación. (Recordar)

#### **B. Relación con proveedores**

Comprender las relaciones con los proveedores, los desafíos asociados y los efectos de una base de suministro diversa. (Comprender)

#### **C. Desempeño de proveedores**

Identificar las medidas de desempeño de los proveedores, incluido el desempeño de calidad, la entrega a tiempo y el nivel de servicio. (Aplicar)

## **V. Relación con el cliente (7 preguntas)**

### **A. Identificación del cliente**

Distinguir entre clientes internos y externos. Describir su influencia en los productos, servicios y procesos. (Comprender)

### **B. Voz del cliente (VOC)**

#### **1. Recopilación y uso de datos**

Describir varios métodos para recopilar comentarios sobre la satisfacción del cliente, incluidas encuestas formales, comentarios informales, reclamos de garantía y grupos focales.

Comprender la importancia de utilizar los comentarios sobre la satisfacción del cliente para impulsar la mejora continua. (Comprender)

#### **2. Proceso de quejas**

Definir e identificar una queja de un cliente. Comprender y aplicar el proceso de manejo de quejas, incluida la documentación, las medidas adoptadas y la resolución del problema al cliente. (Aplicar)

#### **3. Necesidades del cliente**

Comprender los elementos clave del despliegue de la función de calidad (QFD) y cómo identifica y prioriza las expectativas y necesidades del cliente. (Comprender)

## NIVELES DE COGNICIÓN

Basado en la taxonomía de Bloom, revisada (2001).

Además de los detalles específicos del contenido, el subtexto de cada tema de este libro de conocimientos también indica el nivel de complejidad previsto de las preguntas de la prueba para ese tema. Estos niveles se basan en los “Niveles de cognición” (de la Taxonomía de Bloom, revisada en 2001) y se presentan a continuación en orden de clasificación, desde el menos complejo hasta el más complejo.

**RECORDAR** : Recordar o reconocer términos, definiciones, hechos, ideas, materiales, patrones, secuencias, métodos, principios, etc.

**COMPRENDER** : Leer y comprender descripciones, comunicaciones, informes, tablas, diagramas, instrucciones, reglamentos, etc.

**APLICAR** : Saber cuándo y cómo utilizar ideas, procedimientos, métodos, fórmulas, principios, teorías, etc.

**ANALIZAR** : Descomponer la información en sus partes constituyentes y reconocer su relación entre sí y cómo están organizadas; identificar factores de subnivel o datos destacados de un escenario complejo.

**EVALUAR** : Hacer juicios sobre el valor de las ideas, soluciones, etc. propuestas, comparando la propuesta con criterios o estándares específicos.

**CREAR** : Juntar partes o elementos de tal manera que se revele un patrón o una estructura que no estaba claramente presente anteriormente; identificar qué datos o información de un conjunto complejo es apropiado examinar más a fondo o de los cuales se pueden extraer conclusiones fundamentadas.