



CGS – 470 TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

2011

29 DE JUNIO A 1 DE JULIO

Descripción

Este curso de tres días, introduce a los participantes a los conceptos y definiciones básicas de la calidad junto con entregar una visión histórica desde el control de calidad enfocado a los productos terminados hasta llegar al control total de calidad. A través de los diferentes módulos se proporcionarán los conocimientos y las herramientas necesarias a los profesionales para seleccionar, medir y optimizar los procesos de mejora de calidad, así como elaborar directrices para garantizar la calidad total en las organizaciones, de tal forma que sean capaces de realizar un desarrollo integral de la Calidad Total.

“No cabe duda que el mundo globalizado, dinámico y cambiante que estamos viviendo exigen a la organización moderna una constante actualización, flexibilidad y capacidad de adaptación, debiendo desenvolver nuevas estrategias para adaptarse con éxito a la creciente competencia. Es en este entorno en el cual la Calidad Total se proyecta vigorosamente como un nuevo sistema de gestión empresarial y factor importante para la competitividad de las empresas. El concepto de calidad, tradicionalmente relacionado con la calidad del producto, se identifica ahora como aplicable a toda la actividad empresarial y a todo tipo de organización”.

Objetivos

Al completar este curso el participante debe ser capaz de:

- Comprender los enfoques de la calidad y desarrollar habilidades tanto para el ámbito de estrategia como herramientas operacionales en el contexto de la calidad total.
- Analizar, liderar e implementar estrategias de calidad como medio para lograr ventajas competitivas en un entorno empresarial.
- Utilizar herramientas estadísticas aplicadas al control de procesos CEP, calificación de proveedores, herramientas de diseño tales como el QFD y el mejoramiento continuo (Kaizen).

Contenidos

- Introducción a la calidad: definiciones, evolución histórica.
- Calidad en productos y servicios.
- Liderazgo y cultura para la calidad. Concepto de TQM (Gestión de Calidad Total).
- Modelo económico: categoría de costos de (no) calidad. La importancia de medirlos.
- Mejoramiento de la calidad. Enfoque de proyecto por proyecto, Trilogía de la Calidad (Juran), PDCA.
- Control Estadístico de Procesos (CEP/SPC): gráficas de control, habilidad del proceso (C_p , C_{pk}), Índice de Taguchi, Seis Sigma.
- Diseño para la calidad: Función despliegue de la calidad (FDC/QFD), Análisis de modo de fallos y efectos (AMFE/FMEA), Función Taguchi.
- Control de calidad. Inspección. Planes de muestreo para la calidad. Curva característica de operación CO. Normas MIL-STD.
- Sistemas de aseguramiento/gestión de calidad (SAC/SGC): modelos de aseguramiento, Familia ISO9000:2000, Premios Internacionales, Sistemas Integrados de Gestión.

A QUIEN ESTÁ DIRIGIDO EL CURSO:

El curso está orientado a profesionales tanto del área de servicios como productos que requieran tener un conocimiento básico del nuevo paradigma en calidad denominado TQM.

• Bibliografía e Información

Bibliografía

- Johns, Edward. Apuntes (transparencias) del Curso "Gestión de Calidad Total"
- Juran, J.M. & Gryna, F.M. "Análisis y Planeación de la Calidad", 1995, Mc Graw Hill.
- Evans, J., Lindsay, W., "Administración y Control de la Calidad", Edit. Thompson, 6ta. Edición, 2005.
- Servat, A., "Calidad, metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000", Edit. Pearson, 2005.
- Harrington, H. James, "Mejoramiento de los procesos de la empresa", Edit. McGraw-Hill, 2001.
- Gutiérrez P., Humberto, De la Vara S., Román, "Control Estadístico de Calidad y Seis Sigma", Edit. McGraw Hill, 1ra. Edición, 2004.
- Grant, E & Leavenworth, R. "Control Estadístico de la Calidad", 1986, Mc Graw Hill
- Juran, J.M. "Juran's Quality Control Handbook", 1988, Mc Graw Hill
- NCh. 43. Of. 61 : Selección de Muestras al Azar.
- NCh. 44. Of. 78. : Inspección por atributos, Tablas y Procedimientos de Muestreo.

Relator

Edward Johns Newman. Ingeniero Civil Industrial, Universidad Técnica Federico Santa María-Chile, Master of Science "Integrated Management System", University of Birmingham, Inglaterra. Diploma en "Advanced Total Quality Management", Estocolmo, Suecia. Perfeccionamiento MPE (Management Program for Executives) en la Universidad de Pittsburgh, EEUU.

Se desempeña como Académico del Departamento de Industrias de la Universidad Santa María, en el área de Gestión de Operaciones. Consultor y expositor en congresos nacionales e internacionales, ha dictado importantes cursos y seminarios, entre otros Gestión de la Calidad Total, Gestión de Operaciones y logística (SCM), Kaizen y Mejoramiento Continuo, Lean Management, Justo a Tiempo (JIT). Se desempeña como relator en los programas de MBA en Ecuador y Chile. Participa como relator en posgrados MBA, MIA, Magister en Gestión de Activos MAM, así como también en programas desarrollados por Alta Dirección de Escuela de Negocios (ADEN) en Centro y Sudamérica en el área de logística y calidad de servicio.

Con más de 20 años de experiencia en el campo industrial y de negocios ha desarrollado diversos proyectos de consultoría a nivel nacional e internacional, entre algunos son el de "Evaluación Empresa de servicios para instalaciones de Alto Peñuelas y la Serena", a la Cía. Minera El Indio, "Kee Klamps Ltd", Inglaterra. "Factibilidad Sistema Integrado de Información", INCHALAM, "Diagnóstico Proyecto TPM MINCO" CODELCO División Teniente. Proyecto de Gestión participativa y mejoramiento continuo. Además ha participado como experto nacional en planificación estratégica de la Organización Naciones Unidas (ONU). Ha participado como miembro del cuerpo de examinadores de empresas postulantes al premio de excelencia operacional "Excellens" del Grupo CYDSA, México.

Material bibliográfico exclusivo:

- Johns, Edward. Apuntes (transparencias) del Curso "Gestión de Calidad Total"

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha:	29 de junio a 1 de julio de 2011 (3 días)
Horario:	09:00 a 13:00 hrs. y 14:30 a 18:30 hrs.
Duración:	24 hrs.
Lugar:	Hotel Holiday Inn. Av. Grecia 1490. Antofagasta
Órgano capacitador:	Centro de Desarrollo de Gestión Empresarial S.A. Rut. 9 6. 8 2 1. 8 6 0 – 3
Precio:	\$460.000.- por participante. Se aplica un descuento de 10% por dos o más participantes inscritos de la misma empresa
Incluye:	Almuerzos, coffee-breaks, material didáctico exclusivo (en español), material de información electrónico, Certificado de Participación.
Inscripciones:	Fonos (32) 2688987/ 2882909 e-mail: jaraya@mes.cl empresa@mes.cl

Observación: Para asegurar su inscripción es necesario que complete y envíe la Ficha de Inscripción que indicamos a continuación.





Ficha de Inscripción

CURSO: "Total Quality Management - TQM". CGS - 470

Completar datos y enviar al e-mail: empresa@mes.cl o jaraya@mes.cl

Notas

- CGS Training se reserva el derecho de no realizar este Curso / Programa, en la eventualidad que 5 días antes de su inicio haya menos de 10 participantes inscritos en el mismo.

- Si se suspendiera la realización del Curso / Programa arriba indicado, se avisará por e-mail a los participantes con al menos tres días de anticipación al inicio del mismo.

Informaciones Adicionales

-La sustitución de participantes serán permitidas hasta 5 días antes de la fecha de inicio del evento.

-El hospedaje no está incluido en el valor de la inscripción.

-El valor de la inscripción contempla todos los módulos del programa, incluyendo el material de apoyo, artículos relacionados en formato electrónico, Certificado de Participación, coffee-break y almuerzo.

DATOS DEL PARTICIPANTE			
NOMBRE:			
TELÉFONOS:		E-MAIL (S):	
DATOS DE LA EMPRESA DEL PARTICIPANTE			
NOMBRE DE LA EMPRESA:			
DIRECCIÓN:			N°:
CIUDAD:	REGIÓN:	CP:	PAÍS:
TELÉFONOS:		FAX:	
DATOS PARA EMISIÓN DE FACTURA			
RAZÓN SOCIAL:		RUT:	
GIRO:			
DIRECCIÓN:		TELÉFONO:	
ENVIAR FACTURA A:		E.MAIL:	
DIRECCIÓN:		TELÉFONO:	
FORMA DE PAGO			
Depósito Bancario o Transferencia Electrónica a:			
Centro de Desarrollo de Gestión Empresarial			
Banco de Chile / Ag. Viña del Mar / Cta. Corriente: 00-148-01036-09			
Cualquier consulta favor comunicarse a los e-mail: empresa@mes.cl o jaraya@mes.cl, o bien al teléfono: 56-32-2688987/ 2882909			