

Propuesta de Curso de Dos Semanas: Certified Quality Improvement Associate

Jorge Luis Romeu, Instructor
Research Professor, SU. Region II Director/ASQ
Email: jlromeu@syr.edu; Web: <http://web.cortland.edu/romeu>

Mayo 15 de 2014.

Este curso está basado en los puntajes del ASQ Body of Knowledge (BOK) y en el currículo de Examen y las preguntas para obtener la certificación ASQ de **Certified Quality Improvement Associate** (según requerimientos antes/después de la reestructuración ASQ del 2014). Dicho examen consta de 25 preguntas para las partes I y II y, de 50 preguntas para la parte III.

Cada día consta de una sesión matutina de tres horas lectivas y participativas, seguida de una sesión vespertina de practica de los materiales discutidos en la mañana. Al final de dicho curso, los participantes habran cubierto el material incluido en el Examen ASQ, según los requisitos del Body of Knowledge correspondiente.

Primera Semana:

Primer Día: Calidad, definición y usos; Planeamiento de Calidad; Importancia de la participación de empleados; Empowerment; Sistemas y procesos, y sus inter-relaciones: Modelo SIPOC y su impacto; Variación: clases, efectos y análisis.

Segundo Día: Beneficios de la Calidad en procesos, servicios y productos; Stake-holders y su función; Suppliers, supply chain, problemas y soluciones; Shewart y PDCA;

Tercer Día: Distintas Filosofías de Calidad: Deming, Juran, Crosby, Ishikawa, otros.

Cuarto Día: organización de Teams (equipos); propósito, uso y estructuras; similaridades y diferencias entre equipos, cual tipo usar en que situación; Roles y responsabilidades de los miembros del equipo (e.g. champions, sponsors, leaders, facilitators) Valor; estrategias y resultados del uso de equipos.

Quinto Día: Aplicación de equipos a la resolución de problemas de Calidad; Selección de miembros, criterios, diversidad, representatividad, scope; Etapas en el desarrollo de trabajo de equipo: forming, storming, norming and performing; Conflictos y resolución, agendas, training de los miembros; Distintos modelos de decisión colectiva; Role Play; Software de aplicación.

Segunda Semana:

Primer Día: Técnicas de Mejora Continua: Brainstorming, Diagramas PDCA, Diagramas de Afinidad, Costo de Mala Calidad; Auditorias e identificación de oportunidades de mejoras,

Segundo Día: Visión de las Técnicas de Seis Sigma: DMAIC (Define, Measure, Analyze Improve & Control); Green Belts, Black Belts, proyectos típicos; roles y responsabilidades.

Tercer Día: Visión de las Técnicas de Lean Manufacturing: waste (perdidas): tipos y efectos; non-value added steps; five why's; Value Stream Maps; Kanban, 5-S, Kaizen, JIT; Talkt time; Benchmarking. Usos y beneficios

Cuarto Día: Visión de las herramientas sencillas para la mejora de la calidad; diagramas de flujo, de Pareto, de puntos, de caja, de Ichikawa, histogramas, Check sheets, cartas de calidad. Usos.

Quinto Día: Mejoras incrementales y de Break-Through: esquema de Juran para mejoras de Break Through; tipos de clientes (internos y externos); impacto de problemas de servicio y de procesos en los clientes; estrategias para trabajar con clientes en la mejora continua.

Titulo de las Diez Presentaciones Powerpoint

Primer PPT: Esquema del Curso y las Presentaciones. Introduccion a la Calidad. COPC.

Segundo PPT: Beneficios de la Calidad. Supplidores, Supply chain game.

Tercer PPT: Filosofías de Calidad: Shewart, Deming, Juran, Crosby, Ishikawa y otros.

Cuarto PPT: Organización de Teams (equipos). Roles y responsabilidades. Ejemplos

Quinto PPT: Aplicación de equipos a proyectos: Quality Companion y Minitab SW.

Sexto PPT: Esquema de Break-Through de Juran; aplicaciones de QC desde su SW

Septimo PPT: Seis Sigma: DMAIC/DFSS. Ejemplos de Proyectos del MFE634

Octavo PPT: Técnicas de Lean Manufacturing: non-value added steps; five why's; Value Stream Maps; 5-S, Kaizen's 5-M, JIT; Benchmarking

Noveno PPT: Herramientas sencillas de la calidad; diagramas de flujo, de Pareto, de puntos, de caja, de Ichikawa, histogramas, Check sheets, cartas de calidad

Decimo PPT: Relacion con clientes internos y externos: surveys & focus groups. Resumen de las Técnicas a través del proyecto de Auditoria. Identificación de oportunidades.