

GUÍA ²¹
Académica ²²

Curso Certificado EOI en

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y
REINGENIERÍA DE PROCESOS**

Online



índice



- 01 DATOS GENERALES**
- 02 PROGRAMA**
- 03 CONTENIDO**
- 04 ESTRUCTURA Y CALENDARIO 21_22**
- 05 EL PROFESORADO**
- 06 SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL ALUMNO**
- 07 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**
- 08 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**
- 09 TITULACIÓN**

01 DATOS GENERALES



Responsables EOI



Mercedes Blanco Rojas

Directora Ejecutiva del Programa

Tel.: +34 91 349 56 80

E-mail: mercedesblanco@eoi.es



Sonia Abete

Coordinadora del Programa

Tel.: +34 91 349 56 14

E-mail: soniabete@eoi.es

Responsables MICM



Fantino Polanco

Viceministro de Desarrollo Industrial

E-mail: fantino.polanco@micm.gob.do



Yisel Cruz

Departamento de Fomento de la Calidad Industrial

E-mail: yisel.cruz@micm.gob.do

Fechas, horario y modalidad



Fechas:

El programa comienza el 30 de noviembre de 2021 y finaliza el 12 de febrero de 2022.



Modalidad y horarios:

La impartición del programa se realiza en **modalidad online** mediante la avanzada metodología e-Learning del Campus Virtual EOI desarrollada en la plataforma Blackboard®

El horario y dedicación estimado para el desarrollo de cada uno de los Módulos académicos se plantea de manera compatible con la actividad profesional de los/as alumnos/as con sesiones principalmente asíncronas que facilitan la flexibilidad y adaptación horaria durante la realización del programa.

Campus virtual: <https://campus.eoi.es>

02 PROGRAMA

CURSO CERTIFICADO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y REINGENIERÍA DE PROCESOS



Objetivos del Programa

El principal objetivo del Curso es ofrecer las herramientas de reingeniería y de calidad así como los Sistemas de Gestión de Calidad más avanzados.

La gestión de calidad se afianza como una potente estrategia para diferenciarse en un entorno cada vez más competitivo.

La Gestión de la Calidad, entendida como el Sistema de Gestión de la Empresa orientado a conseguir clientes fieles y diferenciarse en las propuestas de productos y servicios fiables. La transformación hacia este enfoque de calidad y satisfacción del cliente debe liderarse por profesionales expertos en metodologías ligadas a la gestión de sistemas de calidad y reingeniería de procesos.



A quién va dirigido

Este programa va dirigido a todos aquellos titulados superiores con experiencia profesional y el siguiente perfil:

- *Ser directivos, gerentes y encargados de la gestión de la calidad de las industrias dominicanas, con un mínimo de tres años de experiencia en el área.*
- *Demostrar de forma escrita, que la industria donde labora muestra compromiso e interés con la certificación ISO 9001 y que se encuentra en algunas de las siguientes etapas: -Están recibiendo acompañamiento o asesoría para certificarse en ISO 9001 durante el período octubre 2021-diciembre 2022. -La empresa se certificó en el período enero 2020- septiembre 2021.*

03 CONTENIDO

Módulo 0

SEMANA DE HERRAMIENTAS Y PRESENTACIÓN DEL CURSO

 Online

 Del 30/11/2021 al 05/12/2021

La primera semana del Curso está diseñada para realizar la presentación de los contenidos y formato del curso. Durante esta semana se facilitará la información completa del manejo de las herramientas de la Plataforma Virtual necesaria para poder desarrollar el programa en la metodología e-Learning de EOI. La documentación e instrucciones de la plataforma quedarán a disposición de cada participante para su consulta en el momento que deseen.

Módulo 1

METODOLOGÍAS FORMATIVAS

 20 horas

 Online

 Del 06/12/2021 al 18/12/2021

El principal objetivo es entender los fundamentos de un proceso creativo que permitan al participante trasladar metodologías útiles en sus procesos de formación y asesoramiento futuros, desde la conceptualización hasta la materialización de ideas gracias a la aplicación de la metodología.

OBJETIVOS:

1. Entender las principales fases que hay que llevar a cabo para aplicar la metodología Design Thinking enfocada a la generación de proyectos de aprendizaje.
2. Aprender técnicas de prototipado rápido para aplicarlas en entornos reales

CONTENIDOS:

- **CONCEPTOS ESENCIALES DEL DESIGN THINKING:** Conocer las claves de los procesos y principios para asesorar en procesos de prototipado; Principios del mind set basado en Design thinking; Entendimiento y Observación, Definición de reto, Ideación, Prototipado y Test; Herramientas de prototipado: Map / Blueprint/ bocetos.
- **CONCEPTOS ESENCIALES DE METODOLOGÍAS LEAN:** Conocer las claves de las metodologías Lean StartUp para asesorar a emprendedores industriales; fundamentos

de la cultura Lean; la estandarización; Análisis del Mapa de Flujo de Valor (VSM); Cómo preparar simulaciones.

DESCANSO DEL 20/12/2021 AL 31/12/2021

Módulo 2

HERRAMIENTAS DE CALIDAD

 20 horas

 Online

 Del 03/01/2022 al 15/01/2022

El principal objetivo es analizar el entorno de trabajo en el que nos encontramos para poder aplicar la metodología más adecuada en cada situación, diseñar un plan de acción para poder transformar la filosofía de trabajo, y alcanzar la excelencia dentro de nuestras organizaciones a través de metodologías estandarizadas.

OBJETIVOS:

1. Entender el entorno de trabajo.
2. Buscar necesidades de mejora a través de las herramientas propuestas.
3. Desplegar un plan de acción en base a una metodología estandarizada.
4. Entender las metodologías de calidad cómo business as usual en la mejora continua.
5. Conseguir resultados en base a un plan estratégico basado en la filosofía de mejora continua.
6. Complementar herramientas, utilizándolas de forma conjunta.

CONTENIDOS:

Este módulo está dividido en dos grandes grupos herramientas de Larga y de Corta implementación.

En el grupo de las Herramientas de **Larga Implementación** encontramos:

- **ValueStreamMapping/** Conocimiento de la eficacia de procesos y su mejora a través del estudio del mapeo de la cadena de valor.
- **QualityFunctionDeployment(QFD)/** puesta en marcha en la ejecución de mejoras a través del conocimiento de necesidades de cliente e indicadores internos
- **AMFE /**Reconocimiento de fallos, priorización y ejecución de plan de mejora a través de una planificación sobre fallos detectados

- **BENCHMARKING** /Conocimiento de movimiento de mercados a través de la interpretación de búsqueda de nuevos nichos de mercado y nuevas necesidades de cliente.

Para las Herramientas de **Corta Implementación** tenemos:

- **Análisis ABC** / Mejora de stocks a través de atributos cómo la rotación, costes y demanda.
- **Kanban** /Aumentar la comunicación específica de nuestra cadena de producción con la reducción de errores y trazabilidad del proceso.
- **8D** / Resolución de problemas a través de las necesidades de la organización mediante la puesta grupal en búsqueda de acciones de mejora.
- **3 GUEN** / Desarrollo de mejoras a través del estudio de los fallos detectados en los puestos de trabajo.

Módulo 3

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

 20 horas

 Online

 Del 17/01/2022 al 29/01/2022

El objetivo es capacitar al alumno para el dominio de los aspectos clave y las actividades necesarias para el diseño, desarrollo, implantación y certificación del sistema de gestión de calidad, en cualquier tipo de organización. En paralelo otro objetivo muy importante es alinear la calidad con la mejora de la productividad industrial y de servicios, facilitando con ello el desarrollo/crecimiento de la empresa, su supervivencia en tiempos de crisis, y su capacidad exportadora.

OBJETIVO:

1. Conocer las fases y claves del ciclo de vida del diseño, desarrollo, implantación y certificación de los sistemas de gestión de calidad ISO, y en particular, bajo la norma ISO 9001.
2. Entender la relación entre calidad producto, calidad proceso y calidad servicio.
3. Alinear las iniciativas de calidad, y la implantación de un sistema certificado, con la mejora empresarial, la reducción de costes, y el aumento de la productividad y competitividad.

CONTENIDO:

- Calidad producto, y calidad de proceso y servicio

- *Beneficios internacionales de la certificación del sistema de gestión*
- *Elementos comunes a todas las normas ISO*
- *Estructura de la Norma 9001:2015.*
- *Claves para el diseño y la implantación del sistema de gestión*
- *Proceso de auditoría y certificación de sistemas de gestión*
- *Claves para el aprovechamiento empresarial de la certificación ISO*
- *Calidad y su relación con la productividad empresarial y mercados internacionales*
- *Principios Deming para la cultura en calidad*

Módulo 4

HERRAMIENTAS DE REINGENIERÍA Y MEJORA DE PROCESOS

 20 horas

 Online

 Del 31/01/2022 al 12/02/2022

Lean Seis Sigma es una metodología de mejora de procesos en una organización que utiliza herramientas de mejora y análisis estadístico para mejorar los niveles de desempeño de cualquier proceso, en términos de disminución de los tiempos del proceso, la reducción de defectos y desperdicios y el control y reducción de su variabilidad.

OBJETIVO:

Conocer y utilizar los métodos y herramientas para mejorar los procesos bajo dos perspectivas, el aumento de eficiencia basado en la reducción de desperdicios (Lean) y el aumento de eficacia basado en la reducción de defectos y variabilidad (Seis Sigma).

CONTENIDO:

El módulo está estructurado de la forma habitual de los programas de formación de Green Belt en Lean Seis Sigma (LSS). Para ello se desarrolla según el esquema de cinco etapas de la Metodología LSS, según la cual se lleva a cabo la mejora de los procesos en una organización.

Estas 5 etapas incluyen un conjunto de criterios, métodos, elementos, técnicas y metodologías para la mejora de procesos:

1. **Definir.** *Explicar las actividades y orientaciones para seleccionar y definir proyectos de mejora de procesos adecuados*
2. **Medir.** *Comprender el proceso y las técnicas de estudio de su rendimiento.*
3. **Analizar.** *Aprender a plantear pruebas de hipótesis. Técnicas de análisis gráfico. Comprender y utilizar pruebas de hipótesis con datos cualitativos y cuantitativos.*

4. **Mejorar.** Comprender los métodos de mejora por alternativas de cambio al proceso actual. Comprender las técnicas de mejora basadas en el diseño de experimentos (DOE).
5. **Controlar.** Repasar las técnicas de control de los procesos y tratar los pasos finales en un proyecto de mejora.

04 ESTRUCTURA Y CALENDARIO 21_22

- **INICIO DEL PROGRAMA** 30 de noviembre de 2021
- **FIN DEL PERIODO LECTIVO** 12 de febrero de 2022

octubre '21						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

noviembre '21						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

diciembre '21						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

enero '22						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

febrero '22						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28						

marzo '22						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

-  Semana de Herramientas y Presentación del Programa
-  Días de sesiones síncronas. Martes inicio 2:00 pm y sábados inicio 9:00 am
-  Semanas e-Learning EOI
-  Semana de Descanso

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA SEMANA E-LEARNING

- A. Día 1:** Se realiza una sesión síncrona con el profesor durante 2 horas, esta acción formativa de plantea de manera interactiva en la plataforma virtual durante la cual se podrá participar y plantear dudas en los momentos previstos por el docente. Si por causas de fuerza mayor el participante no pudiera acudir a las sesión, podrá acceder a la grabación de la misma posteriormente.

B. Desde el día 1 hasta el final de la semana e-Learning:

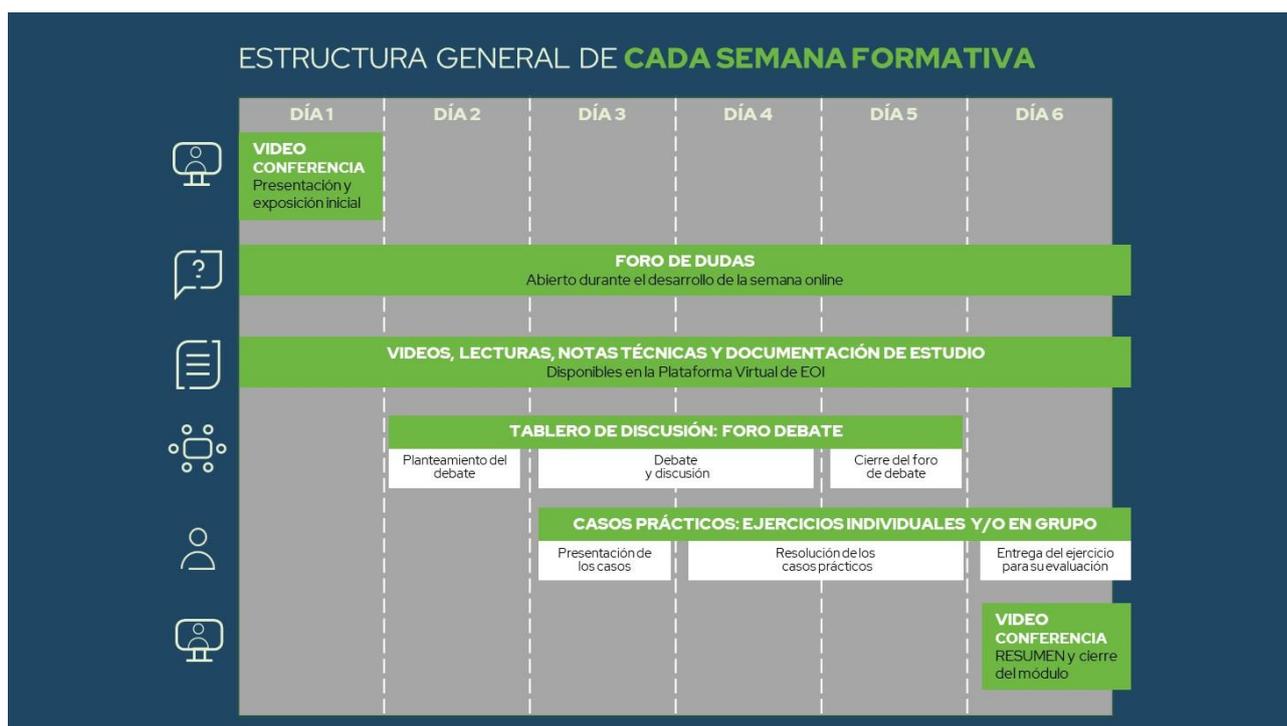
- ✓ Se mantiene abierto el Foro de dudas y consultas que permitirá poner en común las cuestiones que deseen los participantes para que puedan ser atendidas y resueltas por el profesorado.
- ✓ Estará disponible la documentación, notas técnicas, videos y materiales audiovisuales que ofrecen soporte académico al Módulo y permiten el aprendizaje, la realización de ejercicios y la adquisición de los contenidos planteados por el equipo docente.

C. Desde el día 2 al 5 de la semana e-Learning: Se abre un Tablero de Discusión y Debate que permite profundizar en los conceptos esenciales del Módulo de manera coordinada por el profesor y con la búsqueda de una participación activa de todos los/as alumnos/as.

D. Desde el tercer día: Se plantearán los ejercicios prácticos que los participantes deberán resolver de manera individual o grupal (según Módulo) antes de la finalización de la semana online.

E. Último día de la semana online: Se plantea una sesión de cierre de conexión síncrona para todos los participantes en la que el profesor expondrá las conclusiones de la semana online, claves de aprendizaje adquirido, evaluación y comentarios de mejora sobre los ejercicios desarrollados y dudas de los/as alumnos.

El esquema de las acciones formativas desarrolladas en la semana online se plantea de la siguiente manera:



05 EL PROFESORADO

El claustro docente del Programa está formado por un equipo de profesores y profesionales, especialistas en sus diversos campos de actuación que comparten un denominador común: pasión por la enseñanza y el desarrollo de directivos.

Se trata en su mayoría de prestigiosos directivos de la empresa, que conjugan los conocimientos teóricos con una amplia experiencia profesional y probadas dotes didácticas.

06 SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL ALUMNO

El objetivo fundamental de la evaluación es demostrar que el alumno/a ha adquirido los conocimientos y las competencias que EOI considera necesarios para otorgar la correspondiente certificación de aptitud.

Un alumno/a se considera "apto" si supera el nivel establecido por EOI, independientemente de cuál sea la situación de su valoración respecto a las obtenidas por el resto del grupo.

07 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La entrega de las actividades de cada módulo se deberá realizar antes de las 23:59 horas (hora española) del martes siguiente a la finalización de este (nota máxima 10). A partir del miércoles y hasta el domingo la entrega de actividades con retraso será penalizada en un 20% (nota máxima 8). A partir del lunes siguiente el módulo quedaría suspenso y habría que recuperarlo.

Para ser considerado apto en el Programa, el alumno debe haber sido apto en cada uno de los módulos que lo componen y haber asistido al 80% de las sesiones síncronas. Al finalizar cada módulo se comunica a los alumnos su evaluación.

A los alumnos considerados no aptos, se les concede una oportunidad de recuperación: se les proponen actividades complementarias con un plazo máximo de entrega y según los criterios determinados por la dirección del programa para proceder de nuevo a su evaluación. La nota máxima que se puede obtener en los ejercicios de recuperación es 5.

No será posible recuperar más de dos módulos a lo largo de todo el programa.

El Código de Evaluación sigue una escala de 1 a 10.

La nota final del programa corresponde a la media aritmética de las notas recibidas en cada uno de los módulos que componen la parte lectiva.

08 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Forma parte también del compromiso y de las obligaciones del alumno la contribución a la mejora continua del programa, en beneficio del propio alumno, de las futuras promociones y, en definitiva, del prestigio del título que le acompañará durante toda su vida profesional.

Una forma práctica de contribución a este proceso de mejora es cumplimentar con prontitud y rigor las encuestas de satisfacción tanto del profesorado como de satisfacción con el Programa, EOI e Instalación que se le propongan. Dichas encuestas, que incluyen un apartado para hacer las observaciones o sugerencias que libremente desee el alumno, se realizan online y de forma anónima.

Las encuestas de satisfacción de la docencia se solicitan a los alumnos una vez que haya finalizado la intervención del profesor en una materia. La encuesta de satisfacción con el Programa y EOI al menos una vez tras la finalización del curso.

09 TITULACIÓN

Los participantes que superen todas las pruebas de evaluación y cumplan con los objetivos del programa, recibirán su título digital "Programa Gestión de la Calidad y Reingeniería de Procesos", expedido por EOI Escuela de Organización Industrial.

En caso de no cumplir con alguno de los criterios de evaluación y asistencia, el alumno no tendrá derecho a la obtención del diploma.

Los gastos administrativos que supongan la posterior elaboración de información adicional una vez finalizado el programa, como certificados académicos adicionales o duplicados del Diploma, serán tramitados por Secretaría de Alumnos y no estarán incluidos en el precio de los programas.



personas

QUE ADEMÁS DE GESTIONAR

inspiren el cambio