

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA DE FORMACIÓN: ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA**

PF	ASEGURAMIENTO Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD									
IDENTIFICACIÓN DEL PF	Semestre	Código	Créditos	Requisito	Horas por semestre					
	II	56221	1	-	HTE	HP	TH	TI	HT	
					20	0	20	40	60	
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO DEL PF</b>	¿Cómo diseñar un sistema de mejoramiento continuo que asegure un alto nivel de calidad en bienes y servicios?									
<b>COMPETENCIA GENERAL DEL PF</b>	Proponer un modelo para mejorar el nivel de calidad de productos y servicios, como herramienta de competitividad y rentabilidad, que asegure la satisfacción del cliente tanto interno como externo.									
<b>COMPETENCIAS ESPECÍFICAS</b>	<p>Apropiar el concepto de mejoramiento continuo como estrategia empresarial, para el desarrollo de productos, teniendo en cuenta las políticas organizacionales.</p> <p>Establecer la relación que existe entre mejoramiento continuo y control total de la calidad dentro de un sistema de certificación empresarial</p> <p>Determinar los mecanismos requeridos en la administración del plan de mejoramiento continuo, según la política de calidad de la organización.</p>									
<b>OTRAS COMPETENCIAS POR FORMAR</b>	Diseñar un plan de mejora continua, orientado al logro de mayores estándares de calidad y productividad, de acuerdo con las políticas de la organización.									
<b>CONTENIDO</b>	<p><b>Taller Práctico</b>            Conceptos de trabajo en equipo, liderazgo, comunicación, planeación.            Conceptos de muda y productividad            Introducción a los conceptos Calidad a través de los años.            Introducción a los conceptos de Lean Manufacturing.</p> <p><b>Estrategias de la Empresa y Calidad</b>            Calidad como proceso.            El liderazgo en la calidad            Rediseño en los procesos.            Herramientas para la planificación de la calidad y el mejoramiento de los procesos</p> <p><b>BSC Balance Score Card</b>            Concepto del BSC            Perspectivas del BSC            Resultados estratégicos del BSC            Fases del Desarrollo del BSC            Despliegue del BSC en los procesos.            Construcción de Indicadores            Construcción Mapa Estratégico.</p> <p><b>VSM Mapeo de la Cadena de Valor</b>            Definición de VSM            Tipos de Flujo existentes en VSM            Símbolos utilizados en la construcción de VSM            Indicadores utilizados en los procesos            Pasos para la construcción del VSM</p> <p><b>SMED – Single minute Exchange of Die</b>  <b>Definición SMED</b>            Pasos para la construcción del SMED            Clasificación de actividades            Aplicación SMED</p> <p><b>6S</b>            Importancia de las 6S, definición, propósito, metodología.            1S Seleccionar            2S Situar y Señalizar            3S Siempre limpio            4S Estandarizar            5S Sostener            6S Seguridad</p>									

	<p><b>Six Sigma</b> Definición y conceptos de Six Sigma. Metodología DMAIC: Definir, medir , Analizar, Mejorar y Controlar Metodología para definir proyectos de mejora. Calidad tradicional vs Six Sigma.</p> <p><b>Toyota</b> 14 principios de Toyota.</p>
<b>EVALUACIÓN</b>	<p>Presentación de casos. Exposiciones. Talleres prácticos con la aplicación de los temas vistos.</p>
<b>METODOLOGÍA DE LA ASESORÍA DIRECTA POR PARTE DEL DOCENTE</b>	<p>Seminario presencial Conferencias Talleres prácticos para la aplicación de cada uno de los temas. Videos relacionados con los temas</p>
<b>METODOLOGÍA DEL PF</b>	<p>Conferencias, para exponer las bases conceptuales necesarias Solución de casos Trabajos de aplicación en las empresas en que laboran los participantes Proyecciones Lecturas específicas sobre materiales suministrados</p>
<b>RECURSOS</b>	<p><b>RECURSOS</b> Acceso a computador Materiales entregados Internet Equipos de proyección Biblioteca central y satélite</p> <p><b>BIBLIOGRAFÍA</b></p> <p><b>Textos guía:</b> George Eckes. El Six Sigma para Todos. Grupo Editorial Norma, 2006 Paul R Niven. El cuadro de Mando Integral Paso a Paso. Ediciones Gestion 2000. Liker Jeffrey k. Toyota. Grupo Editorial norma. 2010. ICONTEC. Sistemas de gestión de la calidad. NTC ISO 9001</p>