

# LEAN QUALITY FOR LEAN CERTIFICACIÓN

ADQUIERE LOS CONOCIMIENTOS PARA ENTENDER Y  
UTILIZAR CON ÉXITO LAS HERRAMIENTAS LEAN

## Programa QUALITY FOR LEAN

Este programa sienta las bases para la utilización de las herramientas básicas de la calidad para Lean.



## Perfil del destinatario

- Empresas que busquen capacitar a sus empleados en la utilización de las herramientas básicas de la calidad en lean, y quieran aplicar procesos que se adapten a los continuos cambios del entorno.
- Personas que quieran una sólida formación en calidad aplicada al lean..

## Modalidad

- 40 horas lectivas
- 5 workshops que incluyen un proyecto A3 obligatorio.
- Sesiones adicionales de tutorías a distancia.

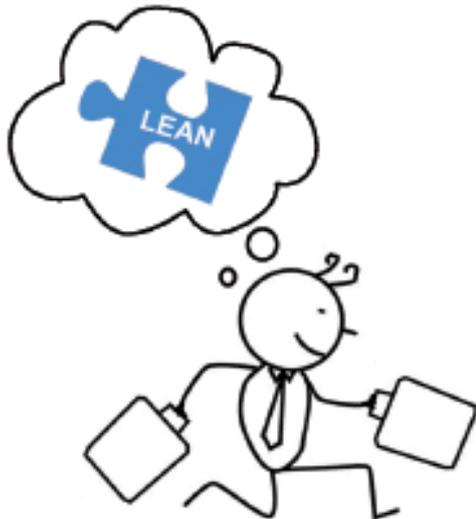
## Titulación

Certificado "Quality for Lean" expedido por el Instituto Lean Management de España (ILM).



# CONTENIDOS

Los contenidos se dividen en 5 workshops:



- **INT - Introducción al Lean Management.**  
Este Workshop le ayudará a entender qué implica una transformación lean, dónde empezar, qué cuestiones claves hay que plantearse, qué posible secuencia de acciones de mejora podría realizarse y como se debe gestionar el proceso de cambio.
- **TQM - Gestión de la Calidad Total.**  
Al finalizar este Workshop deberá entender conceptos básicos de la calidad, así como las aportaciones de distintos expertos al concepto de la calidad. Conocerá como implantar un sistema de calidad total en los servicios, cómo medir la calidad en los servicios y cómo gestionar una queja.
- **7HA - Las herramientas básicas de la calidad y el AMFE.** Las 7 herramientas básicas son de una gran utilidad para detectar, prevenir aquellos errores y problemas que puedan ser prioritarios. Con el AMFE se analizan fallos potenciales en un sistema de clasificación determinado por la gravedad o por el efecto de los fallos en el sistema. Los participantes en este workshop aprenderán a aplicar las 7 herramientas y el AMFE.
- **A3R - A3 Report. Metodología de resolución de problemas.**  
Es una herramienta de apoyo al trabajo en equipo utilizada en resolución de problemas. Los participantes en este workshop aprenderán a realizar uno. De este aprendizaje y de las restantes herramientas estudiadas saldrá el proyecto de obtención de la certificación.
- **BPM - La gestión por procesos. Metodología para la mejora de procesos.**  
Se aporta un sistema de gestión que permitirá al asistente ver cómo es posible orientar una organización hacia el cliente. Por otra parte se aprenderá a aplicar una metodología de mejora continua de los procesos de una organización para conseguir que sean eficaces, eficientes y adaptables.

## PLANIFICACIÓN

El programa se desarrolla en dos versiones:

### VERSIÓN PÚBLICA

Durante 5 días distribuidos dentro del calendario de workshops públicos del ILM.

- Horario de 9h a 17:45h

### VERSIÓN IN-COMPANY

Durante 5 días concertados con la empresa contratante.

- Horario a convenir con la empresa.

### Próxima edición:

Visite: [www.institutolean.org](http://www.institutolean.org)  
[www.mylean.org](http://www.mylean.org)

### Importe de la matrícula:

1.125 € (consultar descuentos disponibles)

## PRE-INSCRIPCIÓN



Este proceso se inicia llamando al **+34 937156414**, o escribiendo un mail a **[formacion@institutolean.org](mailto:formacion@institutolean.org)** De L-V, de 9 a 17h. Nuestro Departamento de Formación le asesorará en sus necesidades personales y expectativas laborales.

# int:

## Introducción al *Lean Management*

Todos los negocios tienen un punto de partida diferente y un conjunto diferente de prioridades. Este Workshop le ayudará a entender qué implica una transformación lean, dónde empezar, qué cuestiones claves hay que plantearse, qué posible secuencia de acciones de mejora podría realizarse y como se debe gestionar el proceso de cambio.

### Objetivos

- ✓ Obtener un conocimiento esencial de los elementos clave de una transformación lean
- ✓ Ayudar a discernir qué es lo que importa en la metodología para guiar una transformación *lean*
- ✓ Reflexionar cómo aplicarlo al caso de los asistentes.

### Contenido

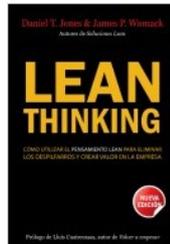
Este workshop está basado en un formato práctico, de manera que se complementa el conocimiento de los conceptos clave mediante discusión, ejercicios en pequeños grupos, simulación de casos y un juego para que el propio alumno realice los pasos clave para la transformación:

- Los orígenes del *Lean*. El por qué de sus elementos clave.
- ¿Qué es *Lean*? - las bases del pensamiento *lean*.
- ¿Por qué aplicar *Lean*? - estableciendo en que se beneficia el negocio de una aplicación *lean*.
- Los cinco principios del Lean Management.
- Aprender a definir correctamente Valor
- Los tres grandes tipos de actividades y la generación de valor
- Aprender a ver un Flujo de Valor y las oportunidades de mejora en sus procesos.
- ¿Cómo crear Flujo? - distintas maneras de eliminar los obstáculos que impiden el flujo ágil.
- Cómo ajustar la operativa a la demanda real: el principio del Pull
- En busca de la perfección: la mejora continua y la resolución de cualquier tipo de problemas: ciclo PDCA
- Estructura del sistema. Los dos grandes pilares de la casa de Toyota.
- Exposición de un caso completo de aplicación de estos principios.

### Destinatarios

- Ingenieros, directores, supervisores, personal del apoyo técnico y personas que impulsen el cambio.
- Las organizaciones que empiezan el viaje *lean* particularmente (sin embargo no exclusivamente).

### Información adicional



8:50	Entrega documentación
9:00	Inicio Workshop
11:00	Coffee Break
11:20	Continuación Workshop
13:30	Almuerzo
14:30	Continuación Workshop
17:30	Fin. Wrap up con asistentes



La gestión de la calidad total apareció en el momento en que se constataron dos aspectos de vital importancia para conseguir una organización altamente competitiva: que calidad haya más allá de un control al final de un proceso productivo, hay que prevenir que el error suceda, ahorrando así costes y tiempo, y la importancia del *empowerment*, conseguir el compromiso de las personas de una organización.

Este Workshop le ayudará a entender qué implica la implantación de un sistema de gestión de calidad total en una empresa, sus componentes básicos como son el liderazgo, la gestión por procesos, el consenso con las personas de la organización, y su objetivo principal, la satisfacción del cliente y la sociedad, siempre teniendo en cuenta la innovación.

## Objetivos

- ✓ Analizar los conceptos básicos de la calidad.
- ✓ Saber medir la calidad de los servicios.
- ✓ Aplicar un sistema de gestión de calidad total.
- ✓ Aprender a diseñar un mapa de procesos
- ✓ Conocer cómo gestionar una queja.

## Contenido

Este workshop está basado en un formato práctico, de manera que se complementa el conocimiento de los conceptos clave mediante discusión simulación de casos y ejercicios en equipo:

- Evolución histórica del concepto de la calidad.
- Concepto de la calidad según algunos gurús: *Deming, Feigenbaum, Ishikawa, P.B.Crosby*.
- La calidad en los servicios:
  - Características de los servicios
  - Las dimensiones de los servicios.
  - Los indicadores para medirla.
- La gestión de calidad total como estrategia competitiva.
  - Necesidad del TQM para la empresa.
  - El liderazgo
  - La gestión por procesos.
  - La gestión de las personas.
  - La satisfacción del cliente y la sociedad.
- Casos y Ejercicios prácticos: indicadores, mapa de procesos y gestión de una queja

## Destinatarios

- Ingenieros, directores, supervisores, personal del apoyo técnico y personas que impulsen el cambio.
- Las organizaciones que empiezan el viaje *lean quality* particularmente (sin embargo no exclusivamente).

## Información adicional



8:50	Entrega documentación
9:00	Inicio Workshop
11:00	Coffee Break
11:20	Continuación Workshop
13:30	Almuerzo
14:30	Continuación Workshop
17:30	Fin. Wrap up con asistentes



www.institutolean.org





# 7HA: Las 7 herramientas básicas de la calidad y el AMFE

Estas 7 herramientas permiten fundamentalmente controlar, prevenir y solucionar errores y problemas de una organización, a través de un análisis objetivo de las causas de los mismos. El AMFE significa el análisis modal de fallos y efectos, que analiza fallos potenciales en un sistema de clasificación determinado por la gravedad o por el efecto de los fallos en el sistema.

## Objetivos

- ✓ Analizar las 7 herramientas básicas de la calidad.
- ✓ Saber aplicar el PDCA en la resolución de problemas.
- ✓ Analizar las etapas que hay que seguir para la correcta aplicación del AMFE.
- ✓ Saber aplicar el AMFE de diseño.
- ✓ Aprender a diseñar un AMFE.

## Contenido

Este workshop está basado en un formato práctico, de manera que se complementa el conocimiento de los conceptos clave mediante discusión simulación de casos y ejercicios en equipo:

- Los fundamentos: la hoja de recogida de datos; histograma.
- Los pilares: diagrama de Pareto; diagrama causa-efecto.
- Instrumentos auxiliares: la estratificación, diagrama de distribución, gráficos de control.
- La mejora continua en la resolución de problemas.
- Ejercicio práctico: Metodología para la identificación de un problema y su resolución.
- AMFE: qué es; desarrollo; AMFE de diseño.
- Ejercicio práctico: AMFE para un bolígrafo.

## Destinatarios

- Ingenieros, directores, supervisores, personal del apoyo técnico y personas que impulsen el cambio.
- Las organizaciones que empiezan el viaje *lean quality* particularmente (sin embargo no exclusivamente).

## Información adicional



8:50	Entrega documentación
9:00	Inicio Workshop
11:00	Coffee Break
11:20	Continuación Workshop
13:30	Almuerzo
14:30	Continuación Workshop
17:30	Fin. Wrap up con asistentes



www.institutolean.org





# BPM:

## La Gestión por Procesos. Metodología para la mejora de procesos.

La gestión por procesos es clave para conseguir una organización orientada hacia el cliente. Asistimos a cambios continuos del entorno, sin una gestión flexible y ágil, no podemos ser competitivos. En éste escenario, la aplicación de una gestión por procesos se hace imprescindible. La metodología que se propone para la mejora continua de los procesos se centra en dos áreas principales:

- Creación de equipos interfuncionales para la identificación, la descripción, el análisis y la mejora de los procesos.
- Enfoque de los esfuerzos de mejora en la resolución de las cuestiones que son críticas para el éxito de la organización.

### Objetivos

- ✓ Conocer la gestión por procesos como tipo de gestión que permite la orientación hacia el cliente y la adaptación a los cambios.
- ✓ Saber diseñar un mapa relacional con el que detectar errores en los procesos de una organización.
- ✓ Analizar cuáles son las diferencias con la gestión tradicional.
- ✓ Aprender a implantar una metodología para la mejora de procesos.

### Contenido

Este workshop está basado en un formato práctico, de manera que se complementa el conocimiento de los conceptos clave mediante discusión simulación de un caso en equipo, sobre la mejora del proceso de entrega de un pedido:

- Introducción:
  - Definición y atributos.
  - Mapas relacionales.
  - Gestión tradicional versus gestión por procesos.
- Metodología para la mejora de procesos:
  - Fase 1: Planificación de la mejora.
  - Fase 2: Definición del proyecto.
  - Fase 3: Análisis y diseño del proceso.
  - Fase 4: Implantación del proceso mejorado.
  - Fase 5: Gestión por procesos y mejora continua.
- Ejercicio práctico: Caso de la mejora del proceso de entrega de un pedido.

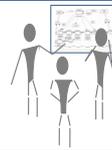
### Destinatarios

- Ingenieros, directores, supervisores, personal del apoyo técnico y personas que impulsen el cambio.
- Las organizaciones que empiezan el viaje *lean quality* particularmente (sin embargo no exclusivamente).

### Información adicional



8:50	Entrega documentación
9:00	Inicio Workshop
11:00	Coffee Break
11:20	Continuación Workshop
13:30	Almuerzo
14:30	Continuación Workshop
17:30	Fin. Wrap up con asistentes



# A3R:

## El uso de los A3 en la Resolución de Problemas

Como proceso estándar, el uso de los A3 permite que los demás te comprendan mejor y comprender mejor a los demás.

- Fomenta el diálogo dentro de las organizaciones, mejora la implantación de herramientas, desarrolla en la gente el pensamiento sistemático y crítico, basado en hechos, mediante la resolución de problemas.
- Fomenta la iniciativa de todos los trabajadores, anima al uso de la metodología PDCA, aclara el vínculo entre los problemas reales, las causas y las contramedidas, conduce a medidas eficaces.
- Fomenta la comprensión seguida de un acuerdo, involucra a la gente para que piense en la resolución de un problema, sirve como una herramienta de aprendizaje organizacional.

El proceso: la gestión y el ciclo PDCA de aprendizaje para proponer mejoras y la gestión de su aplicación.

### Objetivos

- ✓ Aprender juntos mediante el proceso de A3 para la resolución de problemas.
- ✓ Los pasos para desarrollar el pensamiento en A3
  - ¿Cuál es el problema... el problema "real"?
  - ¿Quién tiene el problema? ¿Cuál es la causa raíz del problema?
  - ¿Qué medidas se van a proponer?
  - ¿Cómo se van a elegir estas medidas y cómo se van a poner de acuerdo todos los interesados?
  - ¿Cuál es su planta de implementación? ¿Qué calendario?
  - ¿Cómo saber si las medidas tomadas funcionan?
  - ¿Cómo se asegurará el seguimiento y la mejora continua?
- ✓ Conseguir experiencia práctica en:
  - Lectura de los A3s.
  - Revisión de los A3s.
  - Desarrollar y presentar su propios A3s.

### Contenido

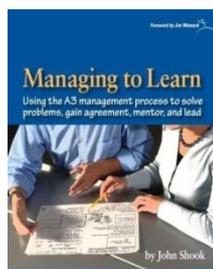
Este workshop está basado en un formato práctico, de manera que se aprendan los conceptos clave mediante instrucción, discusión, simulación, y ejercicios en pequeños grupos:

- Análisis de los pasos del proceso de creación de un A3.
- Desarrollo de la metodología PDCA de resolución de problemas.
- Desarrollo de la cultura de la medición.
- Crear y presentar su propio A3.

### Destinatarios

- Ingenieros, directores, supervisores, personal del apoyo técnico y personas que impulsen el cambio.
- Las organizaciones que empiezan el viaje *lean* particularmente (sin embargo no exclusivamente).

### Información adicional



8:50	Entrega documentación
9:00	Inicio Workshop
11:00	Coffee Break
11:20	Continuación Workshop
13:30	Almuerzo
14:30	Continuación Workshop
17:30	Fin. Wrap up con asistentes