

Gestión de la cadena de valor



Universidad
Tecnológica
del Perú

2-Tema de la Sesión

ISO 9000 y Six Sigma

Semana 06 - Sesión 01



Universidad
Tecnológica
del Perú

3-Conocimientos previos

- *Ahora, vamos a repasar sus conocimientos previos, ayudándonos a contestar lo siguiente.*
 - *¿Actividades primarias de la cadena de valor?*
 - *¿De qué se encarga la logística de salida?*

4-Dudas de la clase anterior

¿Tienen alguna duda con respecto a la sesión anterior?



5-Logro de aprendizaje

Al finalizar la sesión, el estudiante conocerá las metodologías de calidad de procesos (ISO 9000 y Six Sigma).



6-Utilidad

¿Qué es calidad?



7-Secuencia y explicación

Vamos a iniciar a continuación con:

a) La definición

b) Cómo se aplica

c) La importancia acerca del tema

8-Desarrollo del tema

Calidad de Procesos

Son Sistemas de Gestión de Calidad que se implementan en las empresas para alcanzar los objetivos de eficiencia y eficacia.

- Normas ISO 9000
- Six Sigma
- 5s
- PDCA

8-Desarrollo del tema

Normas ISO 9000

Consiste en proporcionar un conjunto de requerimientos para los sistemas de calidad, que facilite el intercambio internacional de bienes y servicios.

8-Desarrollo del tema

Normas ISO 9000

- ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de calidad – Requerimientos
- ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental
- ISO 18001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ISO 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de Información
- ISO 22301 Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio
- ISO 27032 Sistema de Gestión de la Ciberseguridad
- ISO 20000 Calidad de Servicios

8-Desarrollo del tema

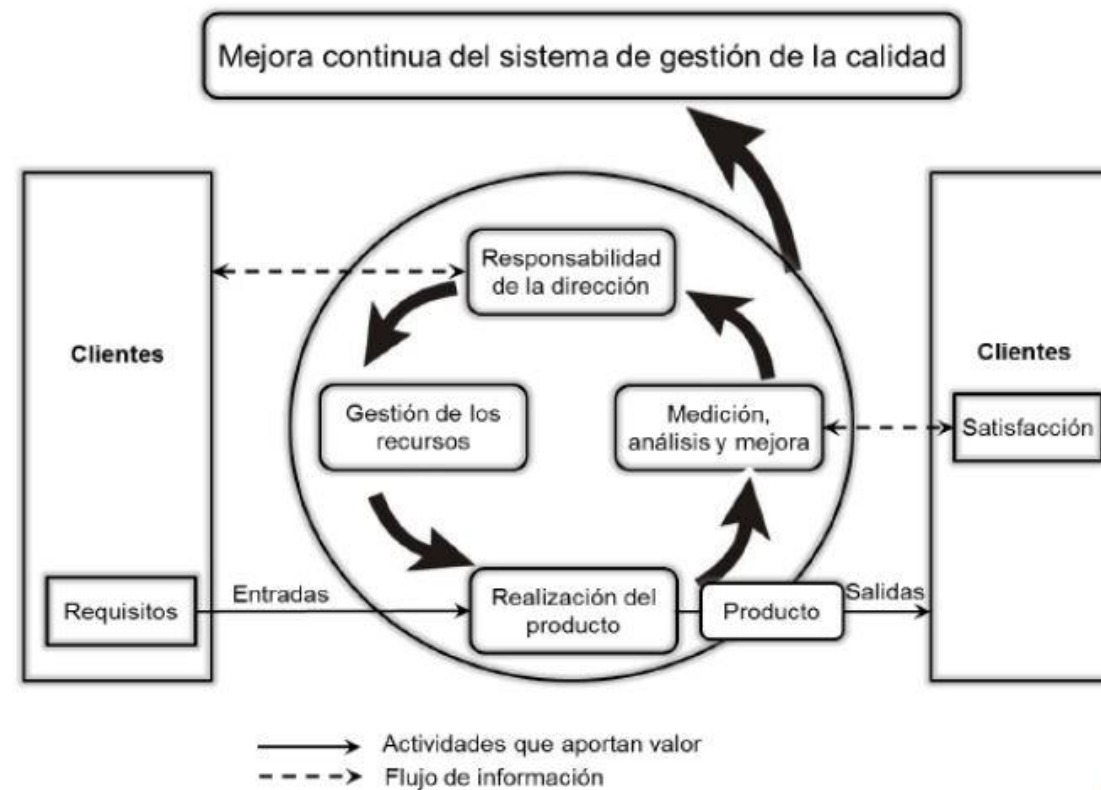
Normas ISO 9000

Beneficios:

- Mejor diseño y calidad del producto
- Mejor calidad del proceso
- Una eficaz utilización de los recursos: mano de obra, maquinarias y materiales, generando mayor productividad
- Creación de una conciencia respecto a la calidad y mayor satisfacción de los trabajadores
- Mejoramiento de la confianza con los clientes
- Mejora la imagen y la credibilidad de la empresa en los mercados nacionales e internacionales, esencial para competir en el mundo globalizado.

8-Desarrollo del tema

- Modelo de sistema de gestión de la calidad basado en procesos.



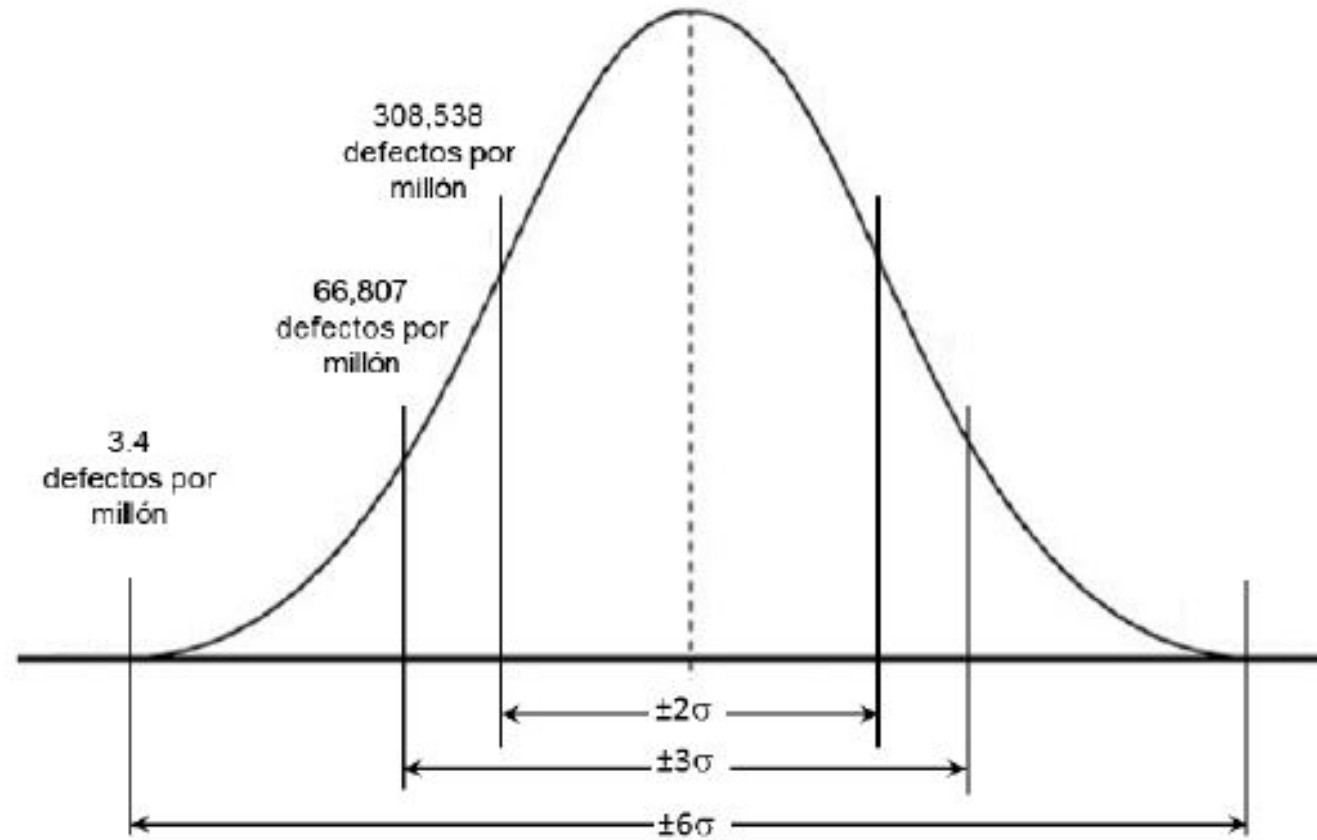
8-Desarrollo del tema

Six Sigma

Es una estrategia de mejora de procesos, centrada en la reducción de la variabilidad de los mismos, reforzando y optimizando cada parte de proceso consiguiendo reducir o eliminar los defectos o fallos en la entrega de un producto o servicio al cliente.

6 σ es una medida de la satisfacción del cliente que está cercana a la perfección.

8-Desarrollo del tema



8-Desarrollo del tema

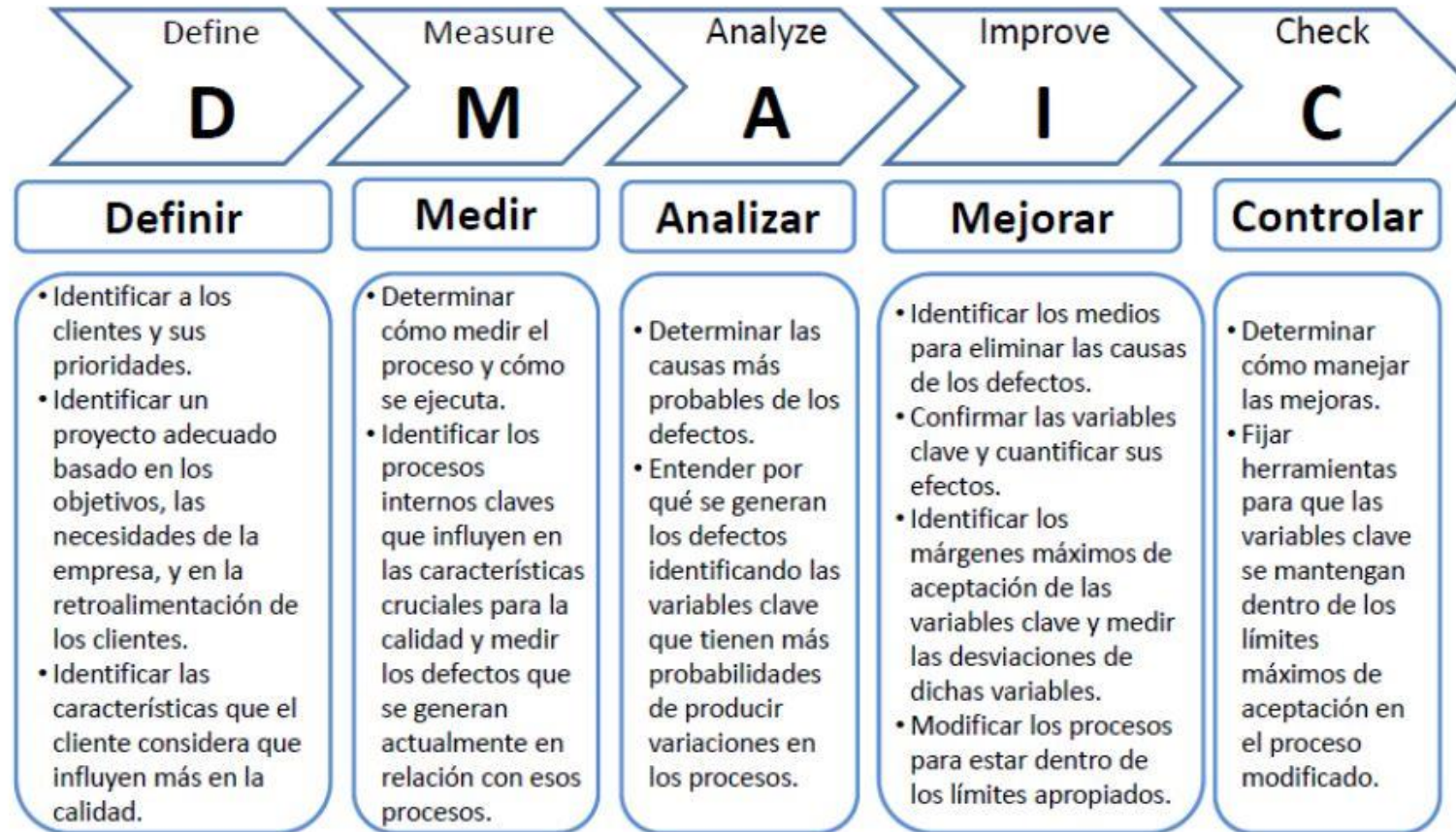
Six Sigma

Beneficios:

- Reducir el nivel de defectos
- Reducir los costos a través de la eliminación de errores internos
- Reducir el tiempo de proceso
- Incrementar la productividad
- Mejorar la calidad en el proceso de desarrollo y lanzamiento de nuevos productos
- Mejorar el nivel de resultados de los procesos de apoyo

8-Desarrollo del tema

Six Sigma DMAIC



- Chase, Aquilano y Jacobs, 2009

9-Espacio práctico autónomo

Realizar un DMAIC para una empresa que realiza ventas por su página Web y que tiene el problema que bajó su tráfico y la venta de sus productos.

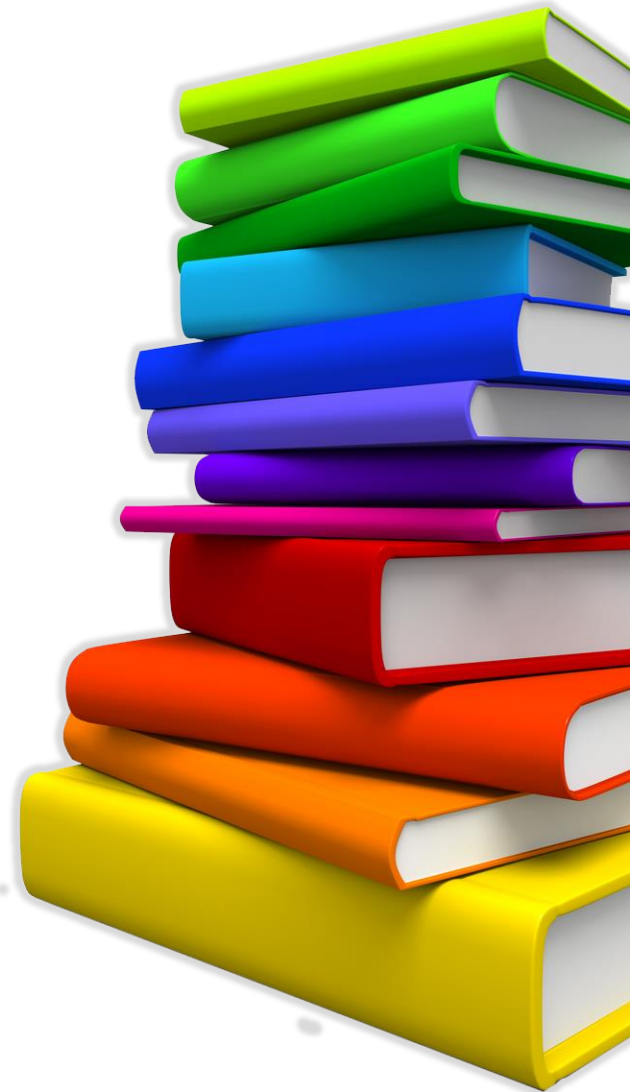
10-Cierre (Resumen de la sesión)

- Los sistemas de gestión de la calidad buscan la eficiencia y eficacia para el logro de sus objetivos.
- Existen varias metodologías de calidad de procesos orientados a diferentes rubros empresariales



Bibliografía

- La colocada en el sílabo del curso.





**Universidad
Tecnológica
del Perú**

Ing. MSc. Oscar A. Begazo Arenas, CISA,CISM,ITIL,ISO 27001 LI
Correo: C20767@utp.edu.pe