



**GRUPO KAIZEN S.A.**  
Teléfono (506) 283 6192  
E mail [kaizen@racsa.co.cr](mailto:kaizen@racsa.co.cr)  
Apartado 422-2010 San José, Costa Rica

## Proceso de Aseguramiento de la Calidad

### **Descripción del Taller:**

El diseño del Taller requiere de cuatro sesiones de cuatro (4) horas cada una. Las sesiones serán en el horario a determinar con la empresa. El horario comprende un receso para refrigerio por sesión, el cual no está incluido en la presente oferta.

Durante las sesiones de trabajo los participantes no solo revisarán conceptos y teorías sino que pondrán en práctica lo aprendido mediante dinámicas grupales.

En las sesiones, la metodología a utilizar se mueve entre la teoría y la práctica, con un 100% de involucramiento de los participantes. El proceso de enseñanza - aprendizaje desarrollado durante el Taller brinda a los participantes la oportunidad de intercambiar tanto su experiencia como sus conocimientos y sentimientos sobre su sentir con respecto al "Aseguramiento de la Calidad ". Esto les permite aprender no solo del instructor sino de otros participantes, produciéndose un clima de apertura y respeto que facilita el aprendizaje y la puesta en práctica de lo aprendido.



## Temario

### Introducción

1. Enfoque de Aseguramiento de la Calidad
2. ¿Qué es Calidad?
3. ¿Qué es Aseguramiento de la Calidad?
4. Principios para el Aseguramiento de la Calidad
5. Clasificación de la Calidad
6. Ciclo de Aseguramiento de la Calidad

### I Planear

**Objetivo: Responder a la pregunta sobre ¿Qué hacer y cómo hacerlo?** Mostrar a los participantes la importancia de considerar dentro de sus planes de aseguramiento de la calidad las diferentes asignaciones de la calidad, así como los principios que deben ser tomados en cuenta en la planificación de un Sistema de Aseguramiento de la calidad.

#### Temario :

7. Taller: Herramientas para investigar las Necesidades del Cliente
8. Taller: Despliegue de la función de Calidad
9. Taller: Mapa de proceso
10. Taller: Análisis de Modo de falla

### II Hacer

**Objetivo : Hacer lo planificado:** La etapa de la realización del producto inicia con el diseño del producto, el control del proceso desde el inicio, durante el proceso y la entrega.

#### Temario :

11. Taller: Determinar la Capacidad del proceso
12. Principios de la Estadística
13. Como conocer la variación del proceso



## **GRUPO KAIZEN S.A.**

Teléfono (506) 283 6192

E mail kaizen@racsa.co.cr

Apartado 422-2010 San José, Costa Rica

14. Taller: Capacidad del proceso
15. Taller: Probabilidad de ocurrencia de defectos
16. Taller Nivel de Calidad Seis Sigma
17. Control Estadístico de Procesos
18. Taller: Gráficas de Control

### **III Verificar**

#### **Objetivo : ¿Las cosas se hicieron como fueron planeadas?**

Es importante verificar si lo que se hace cumple con los requerimientos de los que se planeo, para lo cual se requiere conocer el proceso de auditoria, el análisis de las quejas, la evaluación del riesgo y la solución de los problemas detectados.

#### **Temario :**

19. Auditorias de Procesos
20. Ruta de la Calidad (Herramientas de Solución de Problemas)
21. Importancia de las quejas
22. Costos de calidad y la reacción en cadena.

### **IV Actuar**

#### **Objetivo : ¿Cómo mejorar la próxima vez?**

Esta etapa pretende tomar acción tanto sobre los problemas encontrados como la efectividad y eficacia del sistema, así como el proceso de Mejoramiento Continuo.

#### **Temario :**

23. Institucionalizar la Mejora
24. Proceso de Estandarización
25. Requerimientos ISO 9000
26. Importancia de mantener la Certificación
27. Proceso de Certificación (Empresas no certificadas)



**GRUPO KAIZEN S.A.**  
Teléfono (506) 283 6192  
E mail kaizen@racsa.co.cr  
Apartado 422-2010 San José, Costa Rica

## **VI Propuesta:**

### **1.- Objetivo específico del trabajo ofrecido:**

Brindar un servicio de capacitación sobre el tema “Aseguramiento de la Calidad, para aproximadamente 20-25 personas, en las instalaciones del Cliente

### **2.- Descripción del trabajo a realizar:**

- 21 Mediante exposición magistral, talleres, asignación de trabajos, se brindará a los participantes una introducción a los conceptos de calidad de acuerdo al temario adjunto.

### **3.- Plan de Trabajo, informes y reuniones:**

- 3.1.- Posterior a la contratación, se hará una programación de la forma en que serán desarrolladas las diferentes actividades propuestas con indicación de fechas, temas, responsables etc.

### **4.- Consultor Responsable:**

- 4.1 Los atestados del consultor responsable se encuentran en el anexo correspondiente.
- 4.2 El horario programado para el desarrollo del proceso, quedara sujeto a la jornada ordinaria mínima de trabajo del Cliente o bien en las horas de común acuerdo por las partes.
- 4.3 El Cliente facilitará el espacio físico para brindar la capacitación aquí ofrecida.
- 4.4 El Cliente nombrará una contra-parte la cuál servirá de enlace entre el Cliente y nuestra empresa, para efectos de convocatorias, facilidades para a instrucción, así como la coordinación de materiales, refrigerios etc.



**GRUPO KAIZEN S.A.**  
Teléfono (506) 283 6192  
E mail kaizen@racsa.co.cr  
Apartado 422-2010 San José, Costa Rica

## **5.- Aspectos adicionales:**

5.1 En los anexos correspondientes se establece nuestra experiencia

## **6.- Costo**

Solicite oferta sin compromiso.

## **7. Forma de pago**

- Pago contra la realización de la actividad.
- Los pagos podrán efectuarse por medio de transferencia bancaria a la cuenta No 36527-0 del Banco Nacional de Costa Rica o la cuenta No 903 024776 del Banco de San José, ambas a nombre de Gilberto Quesada Madriz.

**Nota 1:** Los montos señalados no incluyen los gastos de traslado y estadía del consultor a las instalaciones del cliente fuera del GAM, así como los gastos correspondientes por instalaciones, refrigerios, alquiler de equipos y materiales utilizados en el desarrollo de los Talleres de capacitación.

## **II: Instructor**

### **RESPONSABLE DEL PROYECTO**

**Consultor asignado:** **Gilberto Quesada Madriz**

**Datos Personales:** **Nacionalidad :** Costarricense

**Formación Profesional:** Bachiller en Administración de Empresas  
Master en Administración de Negocios, ULACIT (Cand.)  
Auditor Líder en ISO 9000 :94 por QSI/CCA  
Proceso de Transición Versión 2000: Universidad de Madison Wisconsin U.S.A.  
Auditor Líder ISO 9000:2000 por Inteco/Qasna-IRCA