

# CATALOGO DE SERVICIOS

CONSULTORA  
DIEGO BROGLIA  
Y ASOCIADOS



Diego Broglia y Asoc.  
Calidad Empresarial & Sustentabilidad



# Índice

Clientes

Servicios de asesoramiento

Auditorías internas y de proveedores

Sistema de Gestión Legal Ambiental y Seguridad

Sistema de Gestión de No Conformidades

Cursos “in company” y “a distancia”

## CONTACTO:

Dirección: Av. Recta Martinoli esq. H. Martinez  
Complejo Punto Oeste Mall - Local 1  
Villa Belgrano - Córdoba - Argentina  
Cel.: +54 9351 3105640  
E-mail: [dbroglia@brogliayasociados.com.ar](mailto:dbroglia@brogliayasociados.com.ar)  
Web: [www.brogliayasociados.com.ar](http://www.brogliayasociados.com.ar)



Cientes

Automotrices



IVECO



Autopartistas



Otros sectores



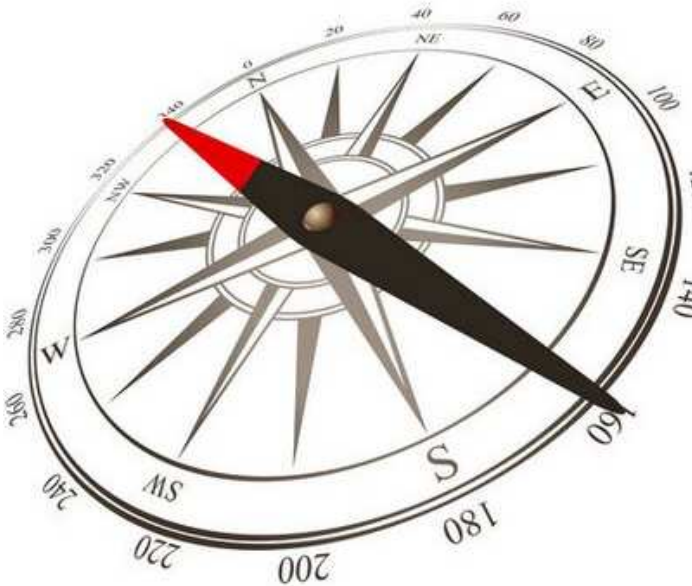
# SERVICIOS DE ASESORAMIENTO



**Diego Broglia y Asoc.**  
Calidad Empresarial & Sustentabilidad



## Servicios de asesoramiento



Brindamos servicios de asesoramiento para la implementación de normas de calidad, medioambiente y seguridad y salud ocupacional. Con una visión integrada y con experiencia en trabajos multi-sitios. Algunas de las normas las enlistamos abajo.



International  
Organization for  
Standardization

- Sistemas de gestión de calidad ISO 9001
- Sistemas de gestión ambiental ISO 14001
- Sistemas de gestión de seguridad ISO 45001
- Sistemas de gestión de inocuidad ISO 22000



Verband der  
Automobilindustrie

- Sistemas de gestión de calidad VDA 6.1
- Robustez de procesos productivos VDA 6.3



International  
Automotive  
Task Force

- Sistemas de gestión de calidad IATF 16949

# AUDITORIAS INTERNAS Y DE PROVEEDORES



**Diego Broglia y Asoc.**  
Calidad Empresarial & Sustentabilidad



## Auditorías internas y de proveedores



International  
Organization for  
Standardization



Verband der  
Automobilindustrie



International  
Automotive  
Task Force



## Auditorías remotas



# SISTEMA DE GESTION LEGAL AMBIENTAL Y SALUD OCUPACIONAL



**Diego Broglia y Asoc.**  
Calidad Empresarial & Sustentabilidad





## Sistema de Gestión Legal Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional

La realidad en la que estamos viviendo, obliga a las organizaciones a instrumentar herramientas que posibiliten una gestión “a distancia”. Gestión que no forme parte de un plan de contingencia, sino que se instale de forma permanente en nuestra forma de actuar. Identificación de nuevos requisitos legales ambientales o de seguridad y salud ocupacional, interpretación de exigencias, administración de vencimientos, disponibilidad en “la nube” de evidencias, son solo un puñado de actividades que podrían ser gestionadas de manera virtual. Y nuestro servicio es ideal para esto.



El Sistema de Gestión Legal de Broglia y Asociados no se trata de una simple Matriz Legal. Se trata de todo un **Sistema de Gestión Legal**.

A través del mismo las empresas podrán acceder a los requisitos legales que apliquen, con un detalle explícito y claro de las exigencias mínimas a ser cumplidas. Tanto las relacionadas a trámites administrativos, como a monitoreos. Asimismo:

- Usted podrá generar filtros de búsqueda por jurisdicción, orden jerárquico, autoridad de aplicación y sistema de gestión involucrado, entre muchos otros.
- Contará con la existencia de hipervínculos a los textos completos de cada requisito legal.
- Será capaz de incluir los requisitos Corporativos y de otro tipo que la empresa requiera por su adhesión (también los del Sistema de Calidad).
- Dispondrá de la posibilidad de cargar todas las evidencias de cumplimientos.
- Podrá gestionar a través de una agenda los plazos y los responsables de las acciones, con avisos sistémicos de vencimientos y semáforos de alerta.
- Por supuesto, también podrá contar con un servicio de **Evaluación de Cumplimiento Legal** (presencial o remoto) por parte de nuestros expertos.

# SISTEMA DE ADMINISTRACION DE NO CONFORMIDADES



**Diego Broglia y Asoc.**  
Calidad Empresarial & Sustentabilidad



## Sistema de Administración de No Conformidades

Las diferentes normas de sistemas de gestión (ISO 9001, IATF 16949, VDA 6.1, ISO 14001 e ISO 45001, entre otras), demandan que las organizaciones **gestionen de una manera correcta las acciones de mejora** resultantes de las No Conformidades detectadas.

¡Diego Broglia y Asociados ha desarrollado un nuevo servicio que ayuda a las empresas a cumplir la exigencia normativa citada!

Sistema de Administración de No Conformidades

# SIANOC

Selección	Acciones	ID	Fecha	Estado de las Acciones Correctivas/Preventivas	Planta	Sector	Origen de la detección	Norma
<input type="checkbox"/>		1	2020-02-17	ACI ACI API	Planta Norte	Producción	Reclamos de clientes	N/A
<input type="checkbox"/>		2	2020-02-07	ACI ACI	Planta Sur	Todos	Auditorías de certificación	IATF 16949
<input type="checkbox"/>		3	2020-02-18	ACI ACI	Todos	Mantenimiento	No Conformidades Internas	N/A

SIANOC no se trata de una simple Matriz de No Conformidades, sino de un completo **Sistema de Administración de No Conformidades**, con las siguientes características:

- No exige ningún software particular, ya que se accede a través de Internet en un sistema disponible en la “nube” (custodiada y resguardada por nosotros).
- Cada empresa posee su propio sistema, manteniendo la confidencialidad de la información.
- Cada empresa define los usuarios y sus roles, con posibles accesos múltiples.
- Los plazos de las acciones de mejora se pueden monitorear a través de un sistema “semáforo”.
- El sistema prevé avisos automáticos a través de e-mail a los usuarios.
- SIANOC cuenta con un potente motor de búsqueda.
- El sistema posibilita la carga de todo tipo de evidencias (imágenes, documentos, fotos, videos, etc.), tanto para la descripción de las No Conformidades, como de las evidencias de las acciones tomadas y sus correspondientes análisis de causa raíz.
- Acceso tanto desde una PC como desde el celular.

# CURSOS “IN COMPANY” Y “A DISTANCIA”



**Diego Broglia y Asoc.**  
Calidad Empresarial & Sustentabilidad



## Sector automotriz



**Calidad**

Auditor interno  
de Procesos  
VDA 6.3:16



**Calidad**

Auditor  
Interno  
IATF 16949



**Calidad**

APQP:  
Planificación  
Avanzada de  
la Calidad  
del Producto



**Calidad**

PPAP:  
Proceso de  
Aprobación de  
Partes para  
Producción



**Calidad**

FMEA  
Armonizado  
AIAG - VDA



**Calidad**

SPC :  
Control  
Estadístico de  
Procesos



**Calidad**

Conducción de  
estudios de  
capacidad de  
máquinas



**Calidad**

MSA:  
Análisis de los  
Sistemas de  
Medición



**Calidad**

Implementación  
de la norma  
IATF 16949



**Calidad**

Implementación  
de la norma  
VDA 6.3



**Calidad**

Gestión de No  
conformidades:  
Análisis  
estadístico de  
datos



**Calidad**

VDA - RGA  
Aseguramiento  
del grado de  
madurez para  
nuevas piezas



## Gestión de Calidad

Calidad

Auditor Interno  
de un Sistema  
de Gestión  
Integrado

Calidad

Análisis de  
riesgos y  
planeamiento  
estratégico

Calidad

Análisis de  
riesgos  
operativos  
(FMEA)

Calidad

Planificación y  
control de  
calidad

Calidad

Gestión de la  
Metrología  
en las ISO  
9001

Calidad

Trabajo en  
Equipo

Calidad

Técnicas de  
resolución de  
problemas

Calidad

Implementación  
de la norma  
ISO  
9001:15

Calidad

Auditor Interno  
ISO  
9001:15

Calidad

Técnicas  
eficaces para  
conducir  
auditorías

Calidad

POKA YOKE:  
¿se puede  
eliminar el  
riesgo?

Calidad

Pasos para  
la gestión  
exitosa de  
un proyecto

Calidad

Desarrollo eficaz  
de piezas  
compradas

Calidad

Definición de  
objetivos  
e indicadores  
de gestión

Calidad

Análisis  
estadístico de  
datos de  
procesos

Calidad

Responsabilidad  
Civil y Atención  
al Cliente



## Gestión alimentaria

**Alimenticio**

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

**Alimenticio**

Auditor Interno de Seguridad Alimentaria

**Ambiental**

Implementación de la ISO 45001

**Ambiental**

Auditor Interno ISO 45001

## Gestión ambiental

**Ambiental**

Implementación de la norma ISO 14001:15

**Ambiental**

Auditor Interno ISO 14001:15

**Ambiental**

Guía para la determinación de impactos ambientales

**Ambiental**

Gestión de Residuos

## Producción y Logística

**Producción**

Lean Manufacturing: guía para eliminar los desperdicios

**Producción**

Implementación de un programa 5 "S" eficaz

**Logística**

Auditor interno de procesos logísticos

**Mantenim.**

Gestión del mantenimiento

TALLERES  
TEÓRICO-PRÁCTICOS  
ASOCIADOS AL  
SECTOR AUTOMOTRIZ  
Y AUTOPARTISTA







## Auditor de Procesos VDA 6.3



También disponible  
"a distancia"

Pocas normas internacionales basan sus requerimientos en los riesgos asociados al proceso productivo y su entorno, con una visión absolutamente transversal e integral y que promueva el fenómeno social que implica gestionar las organizaciones por procesos, en lugar de la tradicional gestión funcional ó departamental.

### OBJETIVO

Brindar a los participantes información actualizada sobre cuáles son los requisitos del referencial VDA 6.3 ed. 2016 y desarrollar un criterio unificado sobre la valoración de los hallazgos para ejecutar las Autoauditorías de una manera eficaz.

### DURACION

24 horas

### TEMARIO

- La importancia de la robustez de procesos. Responsabilidad Civil
- VDA 6.3 : estructura y cambios fundamentales
- Proceso de auditoría VDA 6.3. Evaluación
- Descripción detallada de los requisitos VDA 6.3 y ejercitación

## Auditor interno IATF 16949



También disponible  
"a distancia"

La cadena de proveedores de la industria automotriz, más que ninguna otra rama industrial, puede dar testimonio del enorme grado de evolución y globalización que ha experimentado el sector. Los auditores de estas empresas, consecuentemente, deben adecuarse a los nuevos y cada vez más exigentes referenciales de compañías tales como Volkswagen, Mercedes Benz, Renault, Fiat, como para nombrar unos pocos.

### OBJETIVO

Brindar a los participantes los conocimientos teórico-prácticos necesarios para ejecutar auditorías del sistema de gestión de calidad según las exigencias de la norma IATF 2016 de una manera eficaz.

### DURACION

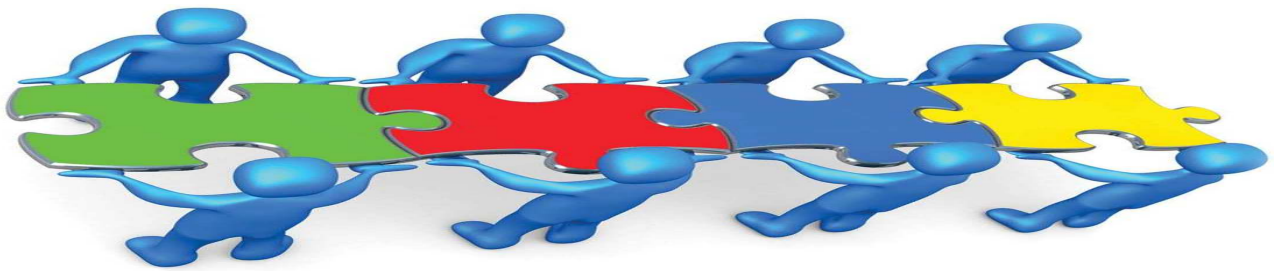
16 horas

### TEMARIO

- Panorama de los requisitos de la norma IATF 16949:16
- El enfoque para la realización de las auditorías basadas en procesos
- Técnicas eficaces para la realización de auditorías
- Ejercicios



## APQP: Planificación Avanzada de la Calidad del Producto



La planificación avanzada de la calidad del producto es un proceso estructurado para definir los métodos y pasos necesarios que serán usados en la producción de un producto específico o familia de productos para asegurar la satisfacción del cliente. Sin embargo y a pesar que la misma promueve el concepto de prevención del defecto y mejora continua, lo más habitual de encontrar en las organizaciones es que se actúa como “bomberos” permanentemente, a expensas de contar con métodos de control muy poco eficaces y la ausencia de mecanismos de aprendizaje una vez que el error se genera.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes información sobre el proceso de planificación de la calidad del producto, desarrolladas por la industria automotriz americana, pero teniendo en cuenta también las exigencias de las automotrices alemanas (requisitos VDA)

### DURACION

8 horas

### TEMARIO

- Introducción al APQP
- Planificación y definición del programa
- Diseño y desarrollo del proceso
- Validación del producto y proceso
- Retroalimentación y acciones correctivas
- Metodología del plan de control

## PPAP: Proceso de Aprobación de Partes para Producción



El PPAP, Proceso de Aprobación de Partes para Producción, tiene por objetivo demostrar que el proceso de manufactura tiene el potencial de fabricar productos que satisfagan dichos requerimientos, de manera sustentable y en las cantidades acordadas. Sin embargo ello es mucho más que un aspecto meramente documental, ya que entran en juego variables y consideraciones a ser obligatoriamente tenidas en cuenta.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes información sobre el Proceso de Aprobación de partes para la producción (PPAP) desarrolladas por la industria automotriz americana, pero teniendo en cuenta también las exigencias de las automotrices alemanas (requisitos VDA).

### DURACION

4 horas

### TEMARIO

- Introducción al PPAP
- Requerimientos para el proceso de PPAPs
- Requerimiento de notificaciones y emisiones a los clientes
- Emisiones a los clientes - Niveles de evidencia
- Status de emisión de partes



## FMEA Armonizado AIAG - VDA



También disponible  
"a distancia"

Si bien la mayoría de las organizaciones invierten tiempo y esfuerzo para controlar los productos o servicios que generan, a veces dichos planes de control sólo se basan en la intuición ó experiencia de unos pocos, no siempre eficazmente direccionada. Algo similar ocurre en las área de Mantenimiento, en donde los programas de mantenimiento preventivo nunca llegan a cumplirse porque deben abocar su tiempo en "apagar incendios", con agravantes tales como piezas de repuesto que nunca existen en el stock cuando se precisan.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para ejecutar los análisis FMEA de manera práctica, teniendo en cuenta los requisitos del Manual FMEA Armonizado (AIAG - VDA)

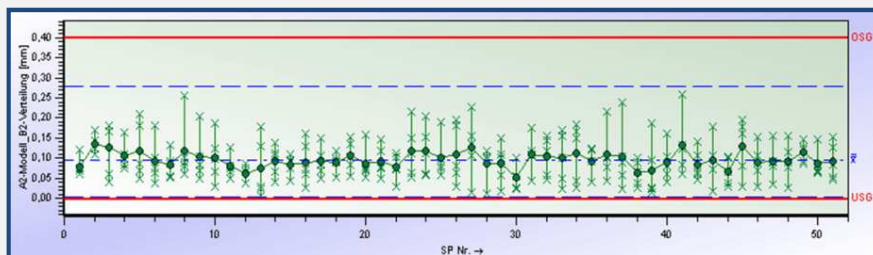
### TEMARIO

- Introducción. Historia y necesidad del FMEA
- Tipos de FMEA: de Diseño, de Proceso y de Mantenimiento
- Desarrollo y ejecución del FMEA
- Conclusiones
- Ejercicios

### DURACION

8 horas

## SPC : Control Estadístico de Procesos



También disponible  
"a distancia"

Es muy habitual encontrar en el ámbito automotriz, exigido por normas específicas como la ISO TS 16949, que sean desarrollados controles estadísticos de procesos (SPC). Sin embargo, también es habitual encontrar que dichos controles se realicen incorrectamente, tal como utilizar cartas de pre control ó CEP en procesos que no lo permiten, y desvinculados de los estudios de análisis de modo de falla y sus efectos (FMEA).

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para controlar eficazmente el proceso de manufactura y estimar los índices Cp y Cpk, sin necesidad de un software específico, teniendo en cuenta las características que se distribuyen normalmente de las que no lo hacen.

### TEMARIO

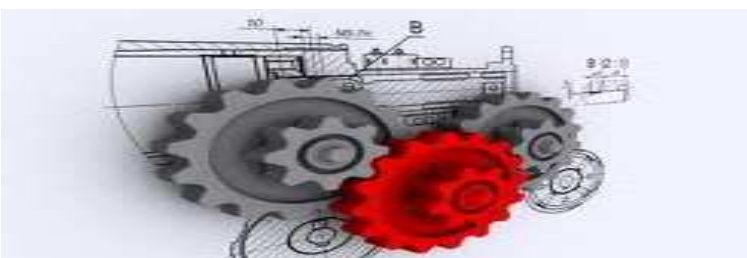
- Introducción
- Control Estadísticos de Procesos
- Gráficos de Shewhart y de Aceptación
- Gráficos EPR
- Sensibilidad de las cartas de control
- Ejercicios

### DURACION

8 horas



## Conducción de estudios de capacidad de máquinas



También disponible  
“a distancia”

Es muy habitual encontrar en el ámbito automotriz, exigido por normas específicas como la ISO TS 16949, que sean ejecutados estudios de capacidad de máquinas al comprar un nuevo equipo de producción, al realizarse un retrofiting, un movimiento grande de máquinas, etc. Sin embargo, también es habitual encontrar que dichos estudios se realizan incorrectamente debido a una insuficiente formación, tal como considerar que todas las características se distribuyen normalmente cuando en realidad la mayoría no se comporta de dicha manera, entre muchos otros errores.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para ejecutar correctamente estudios de capacidad de máquinas (Cm y Cmk) y sin necesidad de un software específico, teniendo en cuenta las características que se distribuyen normalmente de las que no lo hacen.

### TEMARIO

- Introducción
- Desarrollo de un estudio de capacidad de máquinas
- Toma de muestras
- Valoración de datos
- Análisis de resultados
- Ejercicio

### DURACION

8 horas

## Análisis sistemas de medición MSA



También disponible  
“a distancia”

El objeto del MSA, Análisis de los Sistemas de Medición, es entender el proceso de medición, determinar la cantidad de error en el proceso, y evaluar la adecuación del sistema de medición para mantener dentro de los límites de control el producto y el proceso mismo.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes información sobre los mecanismos de análisis de los sistemas de medición (MSA) desarrolladas por la industria automotriz americana, pero teniendo en cuenta también las exigencias de las automotrices alemanas (requisitos VDA).

### TEMARIO

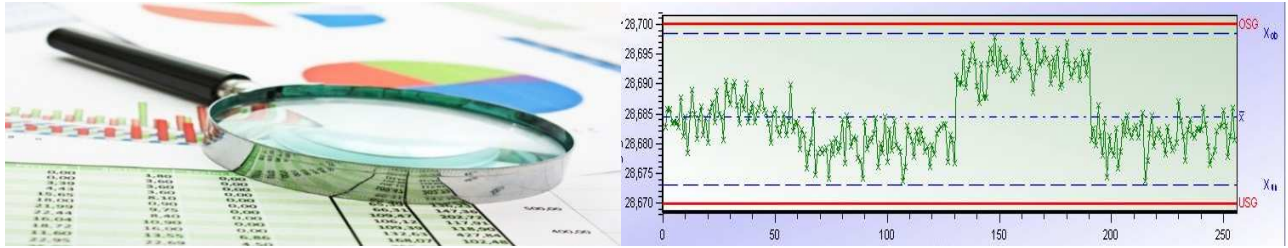
- Introducción
- Proceso de medición
- Calibración de los equipos de medición
- Ajustes e identificación de los equipos de medición
- Errores de medición
- Análisis del sistema de medición

### DURACION

8 horas



## Gestión de no conformidades: Análisis de datos



Eliminar la intuición en los análisis de los problemas es prácticamente imposible, si no se cuenta con los conocimientos básicos pero suficientes para interpretar la información. Es muy importante poder discriminar las causas comunes de las especiales de variación, ya que estas últimas son en la mayoría de los casos las causas raíces que buscamos. En este taller aprenderemos a verificar si las variables se comportan de la manera estadísticamente esperable, tanto en relación al modelo de distribución como a la variación de su posición y dispersión.

### OBJETIVO

Suministrar los conocimientos necesarios para poder determinar si las variaciones del proceso responden a causas comunes o especiales de variación, como una herramienta básica y complementaria de las Técnicas de Resolución de Problemas.

### DURACION

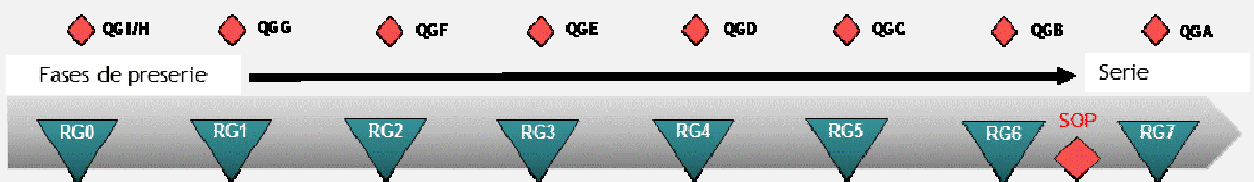
8 horas

### TEMARIO

- Introducción. Variables de un proceso
- Causas comunes y especiales de variación
- Comportamiento estadístico esperable
- Análisis de variación del modelo de distribución esperado
- Análisis de la tendencia central y su variación
- Análisis de la dispersión y su variación.
- Estudios estadísticos a corto plazo y mediano/largo plazo

## VDA - RGA Grado de madurez para nuevas piezas

### Visualización de los Q-Gates



El objeto del MSA, Análisis de los Sistemas de Medición, es entender el proceso de medición, determinar la cantidad de error en el proceso, y evaluar la adecuación del sistema de medición para mantener dentro de los límites de control el producto y el proceso mismo.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios, tanto desde el punto de vista conceptual como práctico, para asegurar el grado de madurez en el proceso de desarrollo de nuevas piezas compradas, acorde a los requerimientos del referencial VDA Reifegradabsicherung.

### DURACION

16 horas

### TEMARIO

- Objetivos del VDA RGA
- Aplicación por riesgos
- Visualización de los Q-Gates
- Metodología de valoración
- Análisis detallado de RG3-RG7
- Elaboración de informes
- Conclusiones

# TALLERES TEÓRICO-PRÁCTICOS ASOCIADOS A LA GESTIÓN DE CALIDAD





## Auditor interno de un sistema de gestión integrado



Si bien no son muchas las organizaciones que han sabido integrar los sistemas de gestión de calidad, ambiental y de seguridad y salud ocupacional, ello no quiere decir que al menos se ejecuten las auditorías internas de una manera transversal e integradora con todos los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, reduciendo la cantidad de auditorías anuales pero sin dejar de ser eficaz en el proceso.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para poder auditar un sistema de gestión de calidad, ambiental ó de seguridad y salud ocupacional de manera exitosa.

### DURACION

24 horas

### TEMARIO

- Introducción al sistema de gestión integrado
- La orientación por procesos en las auditorías internas
- Exigencias mínimas a evaluar del proceso principal
- Técnicas eficaces para la ejecución de auditorías
- Parte práctica

## Análisis de riesgos y planeamiento estratégico



Es impensable -en los tiempos que corren- que las organizaciones definan sus estrategias sin un adecuado análisis de los riesgos externos e internos de su cadena de valor y un horizonte estratégico plausible, con una definición adecuada de objetivos y monitoreados con exitosas herramientas difundidas a nivel internacional. De hecho, la nueva **ISO 9001:15** plantea nuevos requisitos en este sentido: definición del contexto de la organización y la determinación de los riesgos y oportunidades asociadas.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes de herramientas prácticas para que puedan desarrollar una planificación estratégica adecuada y basada en las mejores prácticas a nivel internacional.

### DURACION

8 horas

### TEMARIO

- Introducción. Requisitos de la ISO 9001:15 asociados.
- Formulación Estratégica
- Ejecución Estratégica. Implementación
- Evaluación Estratégica
- Ejercitación



## Análisis de riesgos operativos. FMEA.



También disponible  
"a distancia"

La nueva norma **ISO 9001:15** demanda a las organizaciones un abordaje de los riesgos asociados a la capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios, que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Este abordaje es solamente posible, si se identifican adecuadamente los riesgos vinculados a los PROCESOS operativos y los PRODUCTOS Y SERVICIOS que deben ser suministrados. La mejor herramienta para ello es el FMEA!

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios, tanto desde el punto de vista conceptual como práctico, para desarrollar eficazmente estudios de modos de fallas potenciales a través de la herramienta FMEA (Análisis de Modos de Falla y sus Efectos).

### DURACION

8 horas

### TEMARIO

- Historia del FMEA
- Necesidad del FMEA
- Definiciones y tipos de FMEA
- Desarrollo y ejecución del FMEA
- Ventajas del FMEA
- Ejercicios

## Planificación y control de calidad



Los sistemas de gestión de calidad rara vez se orientan a los riesgos operativos asociados a los procesos clave. Ello ha repercutido a nivel internacional como una gran debilidad, de forma tal que la nueva **ISO 9001:15** no solo lo tendrá en cuenta, sino que lo exigirá como uno de los grandes cambios a los que las empresas deberán adecuarse. Pero ello incluye no solo la identificación de los riesgos, sino también su articulación a los Planes de Control existentes.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para identificar los riesgos asociados a sus procesos manufactureros, analizar estadísticamente la capacidad de sus equipos de producción y controlar adecuadamente los procesos y su entorno para garantizar que solamente son manufacturados productos aptos.

### DURACION

16 horas

### TEMARIO

- Introducción
- Análisis de riesgos. Uso de herramientas. FMEA
- Análisis estadístico de la capac. de máquinas.
- Análisis Estadístico de Capacidad de Procesos.
- Incorporación de mecanismos a prueba de error. Poka Yoke.
- Definición del Plan de Control.
- Ejercitación y ejemplos





## Gestión de la Metrología en las ISO 9001



Calibración, ajuste, confirmación metrológica, repetibilidad, reproducibilidad, estabilidad... el mundo de la metrología demanda tener pleno conocimiento de los conceptos tanto teóricos como de aplicabilidad práctica. Este curso, basado en los requerimientos del estándar MSA (Análisis de los Sistemas de Medición, 4ta. edición) desarrollado por las automotrices Chrysler, Ford y General Motors, enseña a los participantes a gestionar de manera adecuada los medios de medición de la empresa, acorde a los requisitos planteados por la norma ISO 9001.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para gestionar los medios de medición, tanto desde la perspectiva conceptual, como de los cálculos estadísticos de sus errores asociados.

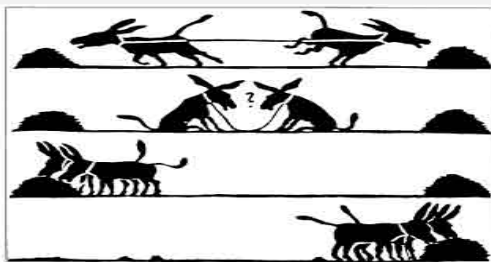
### DURACION

8 horas

### TEMARIO

- El proceso de medición
- Conceptos y definiciones
- Tipos de errores
- Requisitos de la norma ISO 9001 asociados
- Pasos para la implementación de una gestión metrológica
- Análisis del sistema de medición

## Trabajo en Equipo



En mis 20 años de experiencia laboral he podido comprobar que uno de los grandes inhibidores del crecimiento de las empresas, es la falta del trabajo en equipo. Lo mas curioso es que esta debilidad está reconocida en los niveles de conducción, asumida por el personal operativo y sin embargo en la mayoría de los casos no solucionada.

En este taller, de característica 100 % práctico con ejercicios vivenciales y videos, se buscará transitar con los participantes la búsqueda de las respuestas a dos preguntas básicas pero contundentes : “¿Somos un Equipo?” y “Actuamos como tal?”

### OBJETIVO

Lograr que los participantes reflexionen si se trabaja verdaderamente en Equipo en su organización, y se lleven recomendaciones de cómo mejorar la performance global e individual como base de la mejora continua.

### DURACION

8 horas

### TEMARIO

- ¿Somos un Equipo?: La gestión por procesos, seguimiento de objetivos, roles y responsabilidades, motivación y proceso de comunicación. Ejercicios.
- ¿Actuamos como Equipo?: Liderazgo, métodos de trabajo y prácticas, la solidaridad y el comportamiento en el equipo, manejo del tiempo. Role Play y ejercicios.



## Técnicas de resolución de problemas



Si algo irrita a nuestros clientes (internos y externos), es que los problemas sean recurrentes una y otra vez. Esta situación no solamente se enmarca en algunas oportunidades en una falta de esfuerzo para evitarlo, sino la mayoría de las veces se manifiesta porque no se cuentan con herramientas de gestión para el análisis profundo de la causa raíz y la determinación más adecuada de las potenciales acciones de mejora.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para tratar en forma sistemática y eficiente el tratamiento de problemas tales como no conformidades asociadas al producto, de auditorías internas y/o externas ó simplemente desviaciones de los procesos internos.

### DURACION

8 horas

### TEMARIO

- La estrella de solución de problemas
- Definición del problema
- Recopilación de datos
- Análisis de datos. Utilización de herramientas de calidad
- Determinación de causa raíz
- Determinación de posibles soluciones
- Valoración de soluciones
- Definición de acciones correctivas y preventivas
- Implantación de acciones y seguimiento.
- Verificación de eficacia

## Implementación de la ISO 9001:15



También disponible  
"a distancia"

En más de una oportunidad hemos escuchado que la norma **ISO 9001:15** ha sido escrita para las empresas de manufactura, y que su interpretación para las organizaciones de servicios genera decenas de dudas y errores. Dicha afirmación puede llegar a ser cierta si el responsable de implementar el sistema de gestión de calidad, no cuenta con la experiencia necesaria y el apoyo de un equipo de dirección formado en la temática

### OBJETIVO

Brindar a los participantes, a través de múltiples ejemplos de aplicación y experiencias personales, los conocimientos necesarios para encarar eficazmente un proyecto de implementación ISO 9001 en organizaciones de servicios

### DURACION

16 horas

### TEMARIO

- Introducción
- Ejemplos del mercado nacional
- Descripción detallada de la norma ISO 9001:15
- Recomendaciones para la implementación
- Ejercicios



## Auditor interno ISO 9001



También disponible  
"a distancia"

La norma **ISO 9001:15** exige que los sistemas de calidad sean auditados por personal idóneo, especialistas en la búsqueda de posibilidades de mejora basados en el riesgo empresarial y con una visión transversal y por procesos. Dicha actividad no sólo es posible con el dominio técnico de la normativa, sino también a través del conocimiento de técnicas universales para conducir entrevistas, cuyo componente actitudinal sea parte indiscutida del proceso de auditoría.

### OBJETIVO

Brindar a los participantes los conocimientos teórico-prácticos necesarios para ejecutar auditorías del sistema de gestión de calidad según las exigencias de la norma ISO 9001:15 de una manera eficaz.

### DURACION

16 horas

### TEMARIO

- Introducción al sistema de gestión de calidad
- La orientación por procesos en las auditorías internas
- Exigencias mínimas a evaluar del proceso principal
- Técnicas eficaces para la ejecución de auditorías
- Parte práctica

## Técnicas eficaces para conducir auditorías



¿Alguna vez tuvo que ejecutar una auditoría y se sintió frustrado por la poca información que pudo obtener? ¿Alguna vez se preguntó porqué nunca puede crear un clima de confianza con sus auditados? Las organizaciones deben ejecutar periódicamente auditorías de sus sistemas de gestión de calidad, así también como podrían hacerlo de sus sistemas de gestión ambiental ó seguridad y salud ocupacional.

Es evidente que existen muchos tipos de auditorías; sin embargo prevalece un factor común que las une: recomendaciones que son universales e independientes del tipo y alcance de auditoría a realizar

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para ejecutar eficazmente una auditoría al sistema de gestión de calidad, ambiental ó seguridad y salud ocupacional, entre otros

### DURACION

8 horas

### TEMARIO

- Introducción
- Planificación de auditorías. Manejo del tiempo.
- Definición de equipo de auditores
- Ejecución de auditorías.
- Conducción de entrevistas. Role play.
- Valoración de resultados
- Redacción de No Conformidades
- Informe de auditorías





## POKA YOKE: ¿se puede eliminar el riesgo?



La necesidad de disminuir los defectos a cero por la presión de los clientes es una realidad instalada hace años en la industria. Sin embargo y a pesar del esfuerzo empeñado en ello, el CERO DEFECTO ha sido siempre una utopía en las organizaciones pequeñas o medianas y propiedad casi exclusiva de multinacionales con recursos de inversión ilimitados en medios de producción y métodos de control. Los Poka Yoke ó mecanismos a “prueba de errores”, la mayoría de las veces de bajísimo costo en relación a sus beneficios, son elementos de comprobada eficacia para prevenir la aparición de defectos en los procesos de manufactura.

### OBJETIVO

Brindarle al participante una recopilación práctica de los diferentes tipos y aplicaciones de Poka Yoka existentes en la industria, de forma tal de suministrar una visión clara, práctica y actualizada de esta temática.

### DURACION

4 horas

### TEMARIO

- Concepto de Poka Yoke
- Clases de errores humanos y tipos de defectos
- Tipos de Poka Yoke
- Ejemplos de Poka Yoke y otros medios de control
- Ejercicios

## Pasos para la gestión exitosa de un proyecto



Si bien existen innumerables proyectos que pueden demandar las organizaciones, tales como la incorporación de nueva tecnología, reestructuraciones organizacionales, implementación de un sistema de gestión de calidad ó medioambiental, muchas veces son solamente tenidos en cuenta en la etapa de planificación los aspectos “duros” del proyecto, caracterizados por un frío diagrama de Gantt y sus puntos de control, olvidándose de la “cara humana del cambio”.

### OBJETIVO

Brindar a los participantes cuales son los principales factores que influyen en un proyecto y la forma de gestionar los mismos para garantizar el éxito de la implementación.

### DURACION

4 horas

### TEMARIO

- Características de un proceso de cambio
- Principales factores que contribuyen al éxito de un proyecto
- Cómo planificar el proyecto
- Priorización de actividades
- Ejecución del programa de implementación



## Desarrollo eficaz de piezas compradas



Atrasos en las entregas, problemas de calidad, cantidades insuficientes, interrupciones y cientos de problemas de abastecimiento sólo son posibles de evitar, cuando existe un adecuado desarrollo de las piezas compradas. El mismo no se basa en una simple entrega de especificaciones a los proveedores, sino por el contrario en un dedicado trabajo de acompañamiento del proyecto, que incluye una evaluación continua de riesgos, una evaluación pormenorizada de la capacidad y calidad del proceso productivo y de una eficiente gestión de muestras y lotes iniciales.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para acompañar el desarrollo de los proveedores de insumos y materias primas, para garantizar la sustentabilidad del abastecimiento a lo largo del tiempo.

### DURACION

8 horas

### TEMARIO

- Definición de requisitos logísticos, de calidad, de ingeniería y manufactura.
- Seguimiento del proyecto. Evaluación de riesgos
- Gestión de muestras iniciales
- Evaluación de capacidad y calidad de entrega
- Proceso de Liberación

## Definición de objetivos e indicadores de gestión para garantizar el éxito de la organización



No es difícil de entender porqué algunos estudios marcan que sólo el 10 % de las estrategias se implementan con éxito: en la mayoría de las organizaciones la definición de objetivos e indicadores se realiza en forma departamental, sin pensar en el aporte de cada uno de ellos en el éxito de la empresa como un proceso global que busca la rentabilidad, la productividad y la plena satisfacción del cliente, para nombrar unos pocos.

### OBJETIVO

El objetivo de este Taller es brindarle al participante las herramientas necesarias para definir adecuadamente los objetivos de gestión y el diseño de un sistema de indicadores, que dejen de lado la tradicional visualización funcional para transformarse en verdaderos instrumentos de gestión por procesos.

### DURACION

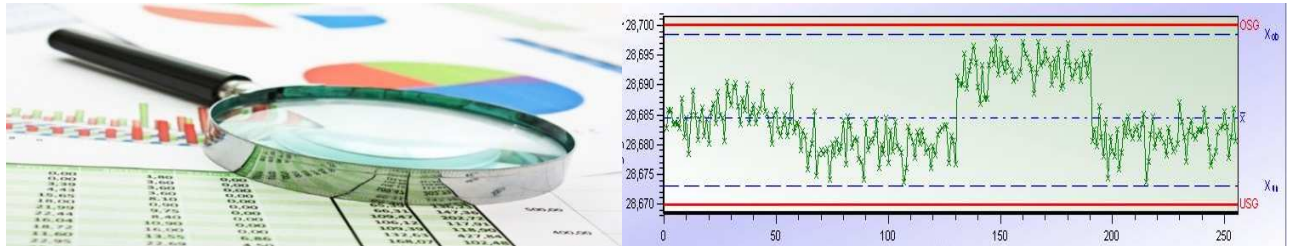
4 horas

### TEMARIO

- Marco conceptual para la definición de objetivos
- Diseño de indicadores
- Implementación del sistema de indicadores
- Toma de decisiones y definición de áreas de mejora
- Ejercicios



## Análisis estadístico de datos de procesos



Eliminar la intuición en los análisis de los problemas es prácticamente imposible, si no se cuenta con los conocimientos básicos pero suficientes para interpretar la información. Es muy importante poder discriminar las causas comunes de las especiales de variación, ya que estas últimas son en la mayoría de los casos las causas raíces que buscamos. En este taller aprenderemos a verificar si las variables se comportan de la manera estadísticamente esperable, tanto en relación al modelo de distribución como a la variación de su posición y dispersión.

### OBJETIVO

Suministrar los conocimientos necesarios para poder determinar si las variaciones del proceso responden a causas comunes o especiales de variación, como una herramienta básica y complementaria de las Técnicas de Resolución de Problemas.

### DURACION

8 horas

### TEMARIO

- Introducción. Variables de un proceso
- Causas comunes y especiales de variación
- Comportamiento estadístico esperable
- Análisis de variación del modelo de distribución esperado
- Análisis de la tendencia central y su variación
- Análisis de la dispersión y su variación.
- Estudios estadísticos a corto plazo y mediano/largo plazo

## Responsabilidad Civil y Atención al Cliente



Varias normas de calidad requieren ... “El personal cuyo trabajo puede afectar a la calidad, debe estar informado sobre las consecuencias para el cliente de las no conformidades con los requisitos de calidad”. Obviamente con el fin de estén lo suficientemente concientizado para minimizar riesgos. Por otro lado, las muchas compañías en general exigen a sus proveedores una atención que excede claramente un buen trato telefónico y promesas de acciones de mejora ante problemas...

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para comprender el impacto legal, mediático, normativo y contractual del envío de productos defectuosos a los clientes, y detallar las exigencias en el ámbito automotriz, entre otros, sobre las expectativas de atención al cliente.

### DURACION

4 horas

### TEMARIO

- Responsabilidad del envío de productos defectuosos en el ámbito legal y mediático
- Responsabilidad del envío de productos defectuosos en el ámbito normativo
- Responsabilidad del envío de productos defectuosos en el ámbito contractual .
- La importancia de la atención al Cliente. Tratamiento de quejas y reclamos.

TALLERES  
TEÓRICO-PRÁCTICOS  
ASOCIADOS AL  
SECTOR ALIMENTICIO





## Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)



Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en requisitos específicos relacionados con la infraestructura edilicia, el equipamiento, el almacenamiento y transporte, el procesamiento, el comportamiento del personal y el manejo de plagas.

### OBJETIVO

Proporcionar a los participantes de los conocimientos necesarios evaluar si los procesos de manufactura, sobre todo de empresas alimenticias (fabricantes de alimentos, de sus insumos, empresas de catering, restaurant, etc.) son seguros para el consumo humano.

### DURACION

8 horas

### TEMARIO

- Introducción
- Requisitos de las instalaciones
- Control de operaciones
- Procesamientos operativos estandarizados de saneamiento
- Higiene personal y capacitación
- Documentación y registros

## Auditor Interno de Seguridad Alimentaria



Contar con un sistema de gestión de calidad que contemple la seguridad alimentaria, es una exigencia que excede el cumplimiento legal ya que hablamos hoy de un requisito de supervivencia empresarial. Por ello, hay que saber auditarlo y con la definición de hallazgos que le generen un valor agregado a la compañía.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para auditar, de una manera eficaz, el sistema de gestión de calidad de las empresas afines al sector alimenticio.

### DURACION

16 horas

### TEMARIO

- Introducción
- Requisitos asociados a las BPM e identificación de riesgos
- Ejercicios de interpretación de hallazgos
- Técnicas para conducir auditorías



# TALLERES TEÓRICO-PRÁCTICOS ASOCIADOS A LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL





## Implementación de la norma ISO 45001



Los sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional ha evolucionado con esta nueva norma hacia la estructura de alto nivel, reemplazando la especificación OHSAS 18001 y facilitando los procesos de integración con las normas ISO 9001 e ISO 14001, entre otras.

### OBJETIVO

Proporcionar a los participantes de los conocimientos necesarios implementar de una manera eficaz los requisitos de la norma ISO 45001

### DURACION

16 horas

### TEMARIO

- Introducción
- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Soporte
- Control operativo
- Control del desempeño
- Mejora
- Sugerencias para la implementación

## Auditor Interno ISO 45001



Contar con un eficaz sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, es un requisito que hoy se puede cumplir con la implementación de la norma ISO 45001. Por ello, hay que saber auditarlo y con la definición de hallazgos que le generen un valor agregado a la compañía.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para auditar, de una manera eficaz, el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de las organizaciones.

### DURACION

16 horas

### TEMARIO

- Introducción
- Introducción al sistema SySO
- Exigencias mínimas a evaluar del proceso principal
- Ejercicios de interpretación de hallazgos
- Técnicas para conducir auditorías

# TALLERES TEÓRICO-PRÁCTICOS ASOCIADOS A GESTION AMBIENTAL





## Implementación de la norma ISO 14001:15



También disponible  
"a distancia"

Basta con leer los diarios locales ó nacionales para darnos cuenta que la sociedad está cada día más concientizada de la problemática ambiental que estamos transitando. Y ello se ha hecho eco en innumerables empresas (sobre todo las multinacionales), quienes están exigiendo en su cadena de proveedores un comportamiento ambiental adecuado, y en muchos casos su certificación acorde a los requisitos de la norma internacional ISO 14001. Y en los organismos de control, que por principio precautorio cierran cada día más establecimientos, con la repercusión mediática que ello trae aparejado.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para encarar el proyecto de implementación de un sistema de gestión ambiental según las exigencias de la norma ISO 14001.

### DURACION

16 horas

### TEMARIO

- Introducción
- Requisitos comunes de los sistemas de gestión
- Requisitos particulares del sistema de gestión ambiental ISO 14001
- Recomendaciones para la implementación

## Auditor Interno ISO 14001:15



También disponible  
"a distancia"

Un sistema de gestión ambiental debe mejorarse continuamente. Las auditorías internas ISO 14001 son una herramienta que posibilita a la organización tener un desempeño ambiental no sólo bajo control, sino también cada día más eficaz. Pero ello es posible si los auditores internos se focalizan en aquellas observaciones que verdaderamente generen un valor agregado a la empresa, teniendo en cuenta por supuesto el cuidado del entorno de las generaciones futuras.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para auditar, de una manera eficaz, un sistema de gestión ambiental acorde a las exigencias de la norma ISO 14001: 04

### DURACION

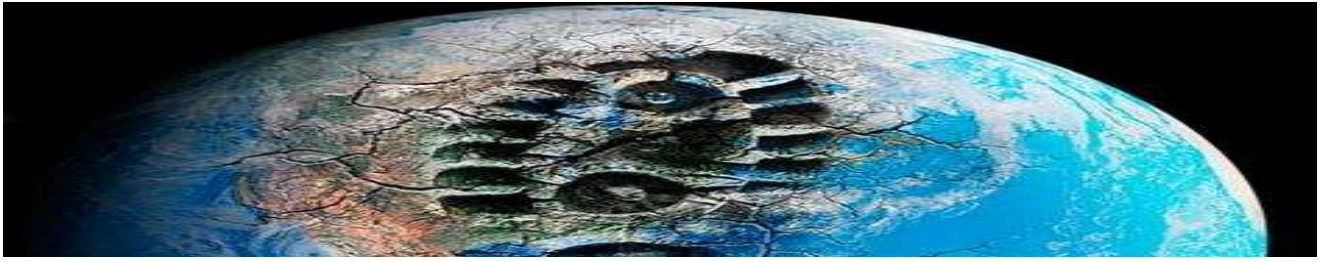
16 horas

### TEMARIO

- Introducción
- Requisitos relevantes de la norma ISO 14001
- Ejercicios de interpretación de hallazgos
- Técnicas para conducir auditorías



## Guía para la determinación de impactos ambientales



La norma ISO 14001 requiere que las organizaciones determinen los aspectos ambientales asociados a sus actividades, y los impactos que los mismos generan en el entorno. Esto es, en muchas oportunidades, muy difícil de realizar en la práctica por falta de guías metodológicas simples que orienten eficazmente al responsable de implementar el sistema de gestión ambiental. Y a veces se desperdicia el enorme beneficio económico que puede conllevar un buen análisis.

Asimismo, aquellas empresas que ya han recorrido el camino, se encuentran hoy con tablas desarrolladas en Excel, estáticas y difíciles de administrar, y que caen en la desactualización en el corto plazo.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos prácticos para determinar los aspectos e impactos de sus organizaciones.

### DURACION

8 horas

### TEMARIO

- Introducción
- Definición de actividades a ser analizadas
- Elaboración de flujos de procesos
- Determinación de aspectos ambientales
- Análisis del impacto ambiental

## Gestión de Residuos



El control operativo ambiental de la norma ISO 14001 exige que se traten adecuadamente los residuos generados por la organización. Los mismos pueden tener como destino el enterramiento sanitario, otros pueden ser reutilizados en un proceso de reciclado, y otros deberán ser tratados como residuos peligrosos, en cumplimiento de la legislación vigente. Todo ello debe estar perfectamente organizado y ser coherente con los sistemas de gestión existentes.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para gestionar de una manera adecuada los residuos generados por la organización.

### DURACION

4 horas

### TEMARIO

- Introducción
- Tipos de residuos
- Tratamiento de residuos peligrosos. Legislación aplicable.
- Ejemplos.



TALLERES  
TEÓRICO-PRÁCTICOS  
ASOCIADOS A LOS  
PROCESOS  
PRODUCTIVOS Y  
LOGÍSTICOS





## Lean Manufacturing: guía para eliminar los desperdicios



Mejorar la productividad a expensas de aumentar los niveles tecnológicos, representa un desafío económico superado hoy en día por unos pocos, pero muchas veces con consecuencias sociales inevitables. El verdadero desafío es producir más y mejor, con la capacidad instalada actual y sin necesidades de inversión, identificando potenciales de mejora probablemente asociados a aspectos culturales y paradigmas en formas de trabajo demostradamente obsoletas. El Lean Manufacturing representa hoy la evidencia de una necesidad.

### OBJETIVO

Suministrar a los participantes los conocimientos necesarios para identificar potenciales de mejoras de productividad a lo largo de toda la cadena de valor, en busca de la mejora continua y a través de ejercicios y prácticas reales.

### DURACION

16 horas

### TEMARIO

- Introducción al “Lean Manufacturing”
- Aprendiendo a identificar los desperdicios
- Situación actual. Value Stream Mapping (VSM)
- Herramientas Lean: JIDOKA, HEIJUNKA, SMED, KANBAN, TPM y 5 “S”
- Programas de mejora

## Implementación de un programa 5 “S” eficaz



Los conceptos japoneses de 5 “S” para mejorar el orden, la limpieza y la imagen de las organizaciones, tienen en sus hombros largos años de historia plagados de éxitos. Sin embargo, desafortunadamente, la mayoría de los ejemplos se asocian a empresas de manufactura y al sector de servicios, ya sea público ó privado, existiendo en este ámbito un enorme potencial de mejora. Asimismo, muy pocas empresas articulan dicha metodología en procura de mejorar la productividad, la calidad, el cuidado del medioambiente y la seguridad del personal.

### OBJETIVO

El objetivo de este Taller es brindarle al participante una visión clara de cómo utilizar la metodología de las 5 “S” para mejorar el orden, la limpieza e imagen de las organizaciones (tanto de manufactura como de servicios), y optimizar sus sistemas de gestión.

### DURACION

8 horas

### TEMARIO

- Introducción.
- Repaso de los conceptos de 5 “S”
- Las 5 “S” y los sistemas de gestión de calidad
- Las 5 “S” y los sistemas de gestión ambiental
- Las 5 “S” y los sist. de salud y seg. ocupacional
- Auditorías internas
- Recomendaciones para la implementación
- Ejercicios.



## Auditor interno de procesos logísticos



Las organizaciones modernas no solo deben contar hoy con procesos logísticos de una marcada orientación al cliente interno y externo, sino que además deben hacerlo con un alto grado de flexibilidad sin descuidar la robustez de cada proceso individual, para garantizar la eficacia y rentabilidad de las operaciones. En este Taller el disertante le brindará al participante herramientas valiosas para ejecutar las auditorías internas de los procesos logísticos, ausentes ó limitados a las auditorías del sistema de gestión de calidad en la mayoría de las organizaciones.

### OBJETIVO

El objetivo de este taller es proporcionar los conocimientos necesarios para auditar los procesos logísticos, de una manera más profunda y eficaz que las tradicionales auditorías internas de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 y con base en la norma alemana VDA 6.3.

### DURACION

16 horas

### TEMARIO

- Visión general de los procesos logísticos
- Requisitos relacionados a la calificación del personal
- Requisitos de infraestructura
- El proceso principal y su entorno
- Eliminación de problemas y mejora continua
- Ejercicios de auditoría de procesos logísticos
- Técnicas de conducción de auditorías

## Gestión del mantenimiento



Mantenimiento autónomo, correctivo, preventivo, predictivo, identificación de equipo críticos (por ser cuellos de botella, por su importancia en la calidad del proceso ó producto, el medioambiente ó la seguridad de las personas), O.E.E., gestión de repuestos... Todos estos conceptos deben ser gestionados armónicamente en concordancia con un presupuesto en muchas oportunidades demasiado ajustado.

### OBJETIVO

Suministrar al participante los conceptos globales asociados al mantenimiento de equipos en organizaciones de manufactura, con múltiples ejemplos y recomendaciones para una gestión eficaz.

### DURACION

8 horas

### TEMARIO

- Introducción
- Desarrollo del mantenimiento productivo total (TPM)
- Mantenimiento autónomo y correctivo
- Mantenimiento planificado: preventivo y predictivo y gestión de repuestos





**Diego Broglia y Asoc.**  
Calidad Empresarial & Sustentabilidad