

The logo for SGS, consisting of the letters 'SGS' in a bold, grey, sans-serif font. It is positioned in the top-left corner of a white rectangular area, with a thin orange vertical line to its right and a thin orange horizontal line below it.

**XIX SEMINARIO**

**“NUEVA GESTIÓN  
DE LA CALIDAD:  
MEJORA E  
INNOVACIÓN  
ORGANIZACIONAL”**

**FECHAS: 25 y 26 FEBRERO**

**CONOCER  
COMPRENDER  
APLICAR**

**LUGAR:  
MELIÁ AVENIDA AMÉRICA  
C/ JUAN IGNACIO LUCA DE  
TENA, 36  
28027 – MADRID  
TEL. 91 423 24 10**

**XIX SEMINARIO**

**“NUEVA GESTIÓN DE LA CALIDAD: MEJORA  
E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL”**

**IMPARTIDO POR**

**SHOJI SHIBA**

**PREMIO DEMING 2002**

**PROFESOR DEL (MIT-USA) MASSACHUSETTS INSTITUTE OF  
TECHNOLOGY**

**En colaboración con**





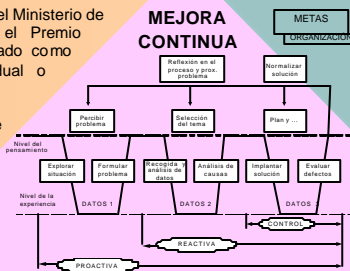
## SHOJI SHIBA

**SHOJI SHIBA** ha sido galardonado con el **Premio Deming**, categoría individual, en el año 2002. Es profesor en el MIT (Massachusetts Institute of Technology), donde imparte Cursos de Gestión de Calidad Total en el Sloan School of Management. Es profesor emérito de la Universidad de Tsukuba en Japón.

Como experto internacional en TQM, el Dr. Shiba es responsable de la difusión de las prácticas y metodologías de TQM en las industrias y gobiernos de numerosos países como Francia, Chile, China, Hungría, Irlanda, Italia, España Suecia, antigua URSS..

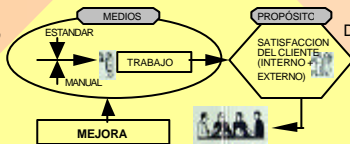
En honor a su trabajo en Hungría, el Ministerio de Industria de Hungría estableció el Premio Anual IIASA - Shiba, que es otorgado como reconocimiento al esfuerzo individual o colectivo en TQM.

A sus seminarios en España, desde 1992, han asistido más de 740 Directivos.



En 1989 el Dr. Shiba ayudó al establecimiento del Center of Quality Management, una organización fundada por siete compañías, establecida en Nueva Inglaterra, donde tuvo un gran crecimiento aglutinando a 52 compañías y 14 universidades. Esta organización tiene como objetivo común la implantación de TQM en los procesos de las empresas por medio de la participación en el intercambio de experiencias

## ORIENTACIÓN AL CLIENTE



## EL CONCEPTO MARKET-IN



## TQM PHASE-IN

## ACTIVIDADES TQM

3



## EL SEMINARIO

Después de finalizar un proceso de implantación ISO o una Autoevaluación EFQM, muchas organizaciones se preguntan sobre qué nuevos proyectos acometer.

Este seminario, desarrollado por Shoji Shiba en el Instituto Tecnológico de Massachusetts, presenta orientaciones para Directivos que desean poner en práctica nuevos métodos y planes de gestión más allá de los requisitos ISO o consecuencia de autoevaluaciones EFQM.

El Dr. Shiba utiliza estudios de caso, demostraciones de implantaciones exitosas, intercambio de experiencias obtenidas de la actividad en el TQM.

Todo ello, sumado a su experiencia, hace que el seminario tenga como objetivo mostrarnos "cómo" desarrollar procesos de control y mejora basados en técnicas y metodologías, y "cómo" iniciar, por parte de la Dirección, cambios profundos (Breakthrough) en la organización..

## PARTICIPACIÓN TOTAL



## DIRIGIDO A:

Presidentes, Directivos. Los participantes deberían tener responsabilidad en el diseño, planificación, liderazgo e implantación de Sistemas de Gestión en la organización.

## ¿QUÉ APRENDERÁ EN ESTE CURSO?

1. Diseñar y desarrollar un sistema práctico para abordar la gestión de la organización, utilizando métodos y técnicas como la “Voz del Cliente”, la “Metodología de los 9 Pasos” o el “Hoshin Management”.
2. Conocer acciones de mejora de los procesos clave del negocio.
3. Conocer y analizar el proceso y la estrategia del Breakthrough.
4. Conocer el diseño e implantación del proceso de cambio e innovación en la organización.
5. Integrar los cambios e innovación en el negocio con la mejora continua del negocio.

## PROGRAMA

1. Enfoque al cliente.
  - 1.1. Cambios en el concepto de trabajo.
  - 1.2. Las necesidades del cliente:
    - Escuchar, observar, interpretar.
    - Métodos: Kano.
2. La Mejora: solución de problemas.
  - 2.1. Procesos en marcha:
    - Metodología de los 7 Pasos.
    - Diagnóstico por la Dirección.

## 2.2. Nuevo Proceso:

- Metodología de los 9 Pasos.

## 2.3. Nuevas necesidades:

- Metodología de la Voz del Cliente.

## 3. Participación.

- 3.1. Aprendizaje individual.

- 3.2. Aprendizaje en grupo.

- 3.3. Aprendizaje organizacional.

- Estrategias de iniciación.

- Las 7 infraestructuras para la movilización.

## 4. Breakthrough (cambio-ruptura).

- 4.1. Tres tipos de gestión.

- 4.2. Procesos vs Breakthrough.

- 4.3. Estudios de caso de Japón y USA.

- 4.4. Un modelo Breakthrough. Ciclo.

- Compromiso.

- Modelo: desaprendizaje-caos.

- 4.5. Obstáculos.

- 4.6. Integración de ideas.

---

**Horario:** Día 25: 9:30 – 18:30 / Día 26: 9:00 – 17:00

**Inversión:** 825 euros + 16% IVA

- 10% Descuento a clientes de SGS

- 10% Descuento a socios del Club Gestión de Calidad

- 10% Ahorro por segunda inscripción

**Incluye:** documentación, coffe break y almuerzo.

**Idioma:** Inglés, con traducción simultánea.

**Nº Asistentes:** 35

(\*) Este programa podrá ser modificado en beneficio de los asistentes.

## “NUEVA GESTIÓN DE LA CALIDAD: MEJORA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL”

### PARA MAYOR INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

#### CENTRO DE FORMACIÓN SGS

**Pº de la Castellana, 182 - 9ª planta  
28046 – Madrid**

Persona de contacto:

Dña. María Dolores Olivera

☎ 91 353 25 02

☎ 91 359 01 49

✉ [dolores\\_olivera@sgs.com](mailto:dolores_olivera@sgs.com)

Nombre y Apellidos

Dirección Postal  Teléfono

Población  C.P.  Fax

Centro de Trabajo  Población

Dirección Postal  Teléfono

Población  C.P.  Fax

NIF/CIF:  e-mail

**Forma de Pago:** Talón  Transferencia  **Emisión de Factura:** Particular  Empresa

**Dirección de Pago** Madrid, BBVA C/Juan Ramón Jiménez, 8

**C/C: 0182-5434-24-0100110513**

**Persona de contacto para el envío de la factura:**

**Autorización a SGS para informar vía correo electrónico de propuestas formativas de interés para los asistentes:**

Sí  No

#### AVISO LEGAL

SGS respeta tu derecho de confidencialidad garantizado por nuestra política sobre privacidad y protección de datos personales, acorde a la Ley Orgánica 15/1999 del 13 de diciembre. Quedan reservados sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a los mismos.