

**CURSO: Quality Function Deployment (QFD)**

Ref.: 3010

<p>DESCRIPCIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¡La satisfacción del cliente es la clave del éxito! Pero, ¿cómo podemos incorporar en el proceso de desarrollo de nuestros productos las necesidades y deseos del cliente, actuales y futuras, expresadas y ocultas?.</li> <li>➤ QFD es utilizado como respuesta a esta pregunta en muchas de las más grandes empresas del mundo que se diferencian por su <i>orientación al cliente</i>. Han reconocido que los clientes satisfechos son la clave para competir con éxito en el mercado global actual.</li> <li>➤ Desarrollado en EE. UU. Durante la década de los 50, las primeras aplicaciones industriales conocidas provienen de los astilleros Mitsubishi, aunque las más llamativas son las realizadas en Toyota durante la década de los 70.</li> <li>➤ La utilización de QFD proporciona tremendos beneficios en el desarrollo de productos y servicios triunfadores. Permite analizar en conjunto una gran cantidad de información, facilitando un preciso análisis y jerarquización del empleo de los recursos.</li> <li>➤ Según el tipo de actividad, unas empresas comenzarán por la generación de conceptos y otras lo harán por el diseño del proceso. Independientemente del punto de partida, la aplicación de QFD <i>sólo es efectiva cuando se lleva hasta la producción</i>.</li> </ul>	<p>EXTRACTO DEL PROGRAMA:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Introducción al QFD.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Significado y definición.</li> <li>1.2. Metodologías de planificación.</li> <li>1.3. Diferencias competitivas.</li> <li>1.4. Sistemática de QFD.</li> </ol> </li> <li>2. <b>Beneficios de QFD.</b></li> <li>3. <b>Metodología de QFD.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. La casa de la calidad.</li> <li>3.2. Voz del cliente.</li> <li>3.3. Modelo de Kano.</li> <li>3.4. Traducción y relaciones.</li> <li>3.5. Criterios de selección.</li> </ol> </li> <li>4. <b>El proceso en cuatro fases.</b></li> <li>5. <b>Fase I. Planificación del Producto.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Pasos 0 a 15.</li> <li>5.2. Ejercicios prácticos.</li> <li>5.3. Selección de objetivos de diseño prioritarios.</li> </ol> </li> <li>6. <b>Fase II. Despliegue de diseño.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Pasos 1 a 13.</li> <li>6.2. Ejercicios prácticos.</li> <li>6.3. Selección de características especiales de componentes.</li> </ol> </li> <li>7. <b>Fase III. Planificación del proceso de fabricación.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Pasos 1 a 12.</li> <li>7.2. Ejercicios prácticos.</li> <li>7.3. Selección de características especiales de proceso.</li> </ol> </li> <li>8. <b>Fase IV. Planificación de Producción.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1. Desarrollo de una red de aseguramiento.</li> <li>8.2. Matriz de planificación de producción.</li> <li>8.3. Tablas de planificación y control de calidad.</li> <li>8.4. Educación y entrenamiento. Instrucciones.</li> <li>8.5. Conclusión.</li> </ol> </li> <li>9. <b>Gestión de proyectos QFD.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>9.1. Plazos.</li> <li>9.2. La Dirección como respaldo del equipo.</li> <li>9.3. ¿Qué buscar?</li> <li>9.4. Errores comunes.</li> <li>9.5. Algunas preguntas correctas.</li> <li>9.6. Puntos para recordar.</li> </ol> </li> </ol>
<p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la satisfacción del cliente.</li> <li>• Reducir el plazo de desarrollo.</li> <li>• Descubrir un sistema que estructura la planificación avanzada de la calidad.</li> <li>• Mejorar la comunicación interna.</li> <li>• Ganar mercado a costa de la competencia.</li> </ul>	
<p>DIRIGIDO A:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas de Marketing e I+D.</li> <li>• Área de Ingeniería de Producto y Proceso.</li> <li>• Área de Producción.</li> <li>• Área de Fabricación.</li> </ul>	<p>DURACIÓN: 16 / 20 horas</p> <p>METODOLOGÍA: Enseñanza interactiva. Ejercicios prácticos.</p> <p>MATERIALES: Manual "Quality Function Deployment" y material para las actividades prácticas.</p> <p>RECOMENDACIONES: Número máximo de asistentes: 12</p>