

# Metodología ACP



- Docente a cargo: Oscar Zanabone
- Días: 6 clases una vez por semana, a coordinar
- Carga horaria: 12hs

Modalidad

**ONLINE**

## Introducción:

La calidad, es un valor de todos los productos y servicios que, debe dar satisfacción al cliente, al consumidor. Alcanzar los estándares necesarios, es un trabajo coordinado que incluye a todos los participantes de los procesos de una planta de elaboración.

Cuando hablamos de calidad estamos incluyendo a la inocuidad, la calidad funcional y el servicio. Ese conjunto de atributos es el que va a definir la satisfacción de sus clientes.

La **inocuidad** es el requisito más importante de cualquier alimento. Cualquier fabricante de alimentos es consciente de que ese alimento que él produce no debe tener ningún tipo de contaminación ya sea física, química o microbiológica. Deberá hacer lo necesario para garantizar esa condición

En esa búsqueda de la satisfacción del cliente hemos llegado a la conclusión que la valoración exacta de la **funcionalidad** de una *harina de calidad* es aquella que mantiene sus características a lo largo del tiempo, es decir el valor real está sobre la harina de calidad pareja.

Si entendemos que para el pastero, panadero, tapero, repostero, industrial es importante la calidad pareja, tanto o más lo es para el industrial molinero y su personal porque: mejora el reconocimiento del producto en el mercado, los ayuda a fidelizar clientes, a conseguir nuevos clientes, a no tener reclamos, a no tener atrasos en la cobranza por problemas de calidad, a no tener devoluciones, a no tener reprocesos, a no pagar falsos fletes, a no tener horas extras por problemas de calidad. A tener una vida más tranquila.

Completando la triada de requisitos cerramos con **servicio** que comienza con una muy buena comunicación del cliente con la empresa, ya sea virtual o presencial debe ir acompañada de un cumplimiento de las pautas convenidas con él. Además, deberá incluir una explícita intención de saber cuál es su estado de satisfacción y de la disponibilidad inmediata para resolver cualquier reclamo generado en el cliente.

El mejor molino, el mejor mantenimiento, el mejor control de calidad, la mejor planta de silos necesita de un sistema de gestión que garantice su funcionamiento en forma eficiente y efectiva y que sea perdurable en el tiempo.

## Requisitos previos:

El curso está destinado a Directores, Gerentes, Jefes de sector producción, control de calidad, mantenimiento, ventas, atención al cliente.

Los conocimientos previos son los propios de su trabajo día a día.

### Objetivos de aprendizaje:

- Que los asistentes del curso terminen motivados a implementar la Metodología ACP porque la entendieron como herramienta amigable y eficaz.
- Que los asistentes entiendan y manejen los conceptos de: Kaizen, BPM estándares, administración de procesos, indicadores, objetivos, plan de calidad, procesos consistentes, trabajo en equipo, mantenimiento autónomo.
- Que los asistentes puedan:
  - hacer un diagnóstico de su situación
  - detectar no conformidades de BPM
  - armar un plan de trabajo
  - armar un plan de calidad
  - graficar variables comunes
  - gestionar la eliminación de causas raíz que generan problemas
  - gestionar la productividad del proceso molinero
  - medir la satisfacción del cliente

### Contenido:

#### UNIDAD N°1: **Definiciones generales**

- Presentación general del curso
- Macroproceso
- Estándares: decisiones de la Dirección
- Descripción de un proceso
- Indicadores, objetivos, brechas

Actividades

Bibliografía

#### UNIDAD N°2: **Buenas Prácticas de Manufacturas**

- Definición
- Clasificación
- Aplicación en el molino
- Metodología 5S

Actividades

Bibliografía



### UNIDAD N°3: **Mezcla de trigo y limpieza**

- Concepto de mezcla pareja de trigo
- Dilución de los defectos
- Criterios para ensilar
- Condiciones de conservación de trigo
- Limpieza: su función clave

Actividades

Bibliografía

### UNIDAD N°4: **Molino y Embolse: variables a controlar**

- Peso Hectolítrico, humedad, cenizas: descripción interrelación
- Controles de proceso: cernido, humedad, pekar
- Rendimiento: instantáneo y general
- Variaciones en la molienda y su impacto en los resultados de análisis
- Criterios de ensilado
- Dosificación de aditivos y vitaminas

Actividades

Bibliografía

### UNIDAD N°5: **Control integral**

- Controles de proceso
- Controles de control de calidad
- Plan de calidad: esqueleto de la metodología
- Eliminación de causa raíz
- Control estadístico de los procesos: consistencia

Actividades

Bibliografía

### UNIDAD N°6: **Tres pilares. Planificación. Conclusión**

- Mantenimiento, Control de calidad, Molino: descripción de puestos, capacidades necesarias, interrelación.
- Planificar: conceptos y aplicaciones
- Conclusión

Actividades

Bibliografías

**Metodología:**

Los encuentros sincrónicos se caracterizarán por tener un desarrollo teórico- práctico de los temas, tipo taller, con presentaciones del docente a modo de exposición/dialogada. Todo el contenido teórico tendrá una aplicación práctica directa. Los alumnos participarán en el desarrollo de ese esquema.

Los alumnos realizarán trabajos prácticos entre clase y clase que incluirán lecturas, resolución de situaciones problemáticas reales, multiplechoice, etc.

Los alumnos contarán con un foro de consultas vía plataforma del curso.

Los alumnos recibirán material de lectura y/o videos para profundizar los temas tratados.

Los alumnos deberán asistir al menos a 5 de las 6 reuniones a los que se entregarán certificados de asistencia y de aprobación a todos aquellos que además hayan aprobado la evaluación.

**Evaluación:**

Trabajo final: descripción de un proceso, asignación de al menos dos indicadores con sus objetivos, gráfico de control de algún parámetro del proceso, eliminación de causa raíz. Inclusión del mismo dentro del plan de calidad, especificaciones de entrada.