Mejora de la Calidad

MEJORA CONTINUA



Maestro:

Equipo:

.

JOHN JAIRO BRAVO DIAZ

Mejora continua:

Actividad recurrente para aumentar el desempeño de la organización en relación con la calidad, productividad y competitividad.

Con la mejora continua de los diferentes procesos se incrementa la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño.

Acciones según la norma:

a) El análisis y la evaluación de la situación existente para Identificar áreas para la mejora.

b) El establecimiento de los objetivos para la mejora.

c) La búsqueda de posibles soluciones para lograr objetivos.

d) La evaluación de dichas soluciones y su selección.

e) La implementación de la solución seleccionada.

f) La medición, la verificación, el análisis y la evaluación de los resultados de la implementación para determinar si se han alcanzado los objetivos.

g) La formalización de los cambios.

METODOLOGIA PHVA

El PHVA fue diseñado por el Dr. Walter Shewhart por 1920, pero su gran difusión y uso se le atribuye el Dr. William E. Deming (Edwards es el apellido de su madre) para el mejoramiento de la calidad del Japón a partir de los años 50.

Este puede ser aplicado a cualquier proceso y cuando se implementa correctamente nos permite realizar actividades de una manera más organizada y eficaz. El PHVA forma parte del Kaizen

La utilización continua del PHVA nos brinda una solución que realmente nos permite mantener la competitividad de nuestros productos y servicios, en lo que el Dr. Deming nos legó con su "Reacción en Cadena":

"Mejorar la calidad, reduce los costos, mejora la productividad, reduce los precios, aumenta la participación de mercado, supervivencia de la empresa, provee nuevos puestos de trabajo, aumenta la rentabilidad".



Planificar	Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización
Hacer	Implementar los procesos
Verificar	Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
Actuar	Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.


PLANEAR
Subsistema de Control Estratégico
ESTABLECER DE METAS Y OBJETIVOS
DETERMINER METODOS PARA ALCANZAR METAS (ESTRAT., RECURSOS)
HACER
Subsistema de Control de Gestión
PERSONAL COMPETENTE
REALIZAR EL TRABAJO
VERIFICAR
Subsistema de Control de Evaluación
MEDIR EL DESEMPEÑO
COMPARAR CONTRA METAS Y OBJETIVOS
ACTUAR
TOMAR AC. CORRECT. Y/O PREVENT. AC. DE MEJORA
ESTANDARIZAR

8 Disciplinas

Metodología para la solución de problemas

Las 8D es una metodología **Sistemática** para identificar, corregir y eliminar problemas. 8D significa 8 Disciplinas (8 pasos + Disciplina =8D), que Permite desarrollar ventajas competitivas al solucionar rápida y efectivamente los problemas, mantener a los clientes por el buen servicio y la calidad en los productos que se proveen, disminuir la cantidad de problemas dentro de la organización.



8 Disciplinas



1 Utilice el Trabajo en Equipo

2 Describa el Problema

3 Implemente y Verifique Acciones de Contención

4 Identifique Causas Potenciales

Seleccione las Causas Potenciales

¿Es Causa Raiz?

NO

SI

Identifique Soluciones Posibles

5 Verifique Acciones Correctivas

6 Implemente Acciones Correctivas

7 Prevenga la Recurrencia

8 Felicite al Equipo

Detecte el Problema

1D. Formación del grupo



- Reunir al grupo de trabajo (quienes tengan el conocimiento y habilidad para atacar al problema).
- De ser necesario, convocar a miembros de otros grupos.
- Designar al “Líder”, quien es la persona que monitoreará el progreso de la acción correctiva.
- Designar al “champion”, quien es la persona que tiene la autoridad para aprobar los fundamentos que haya identificado el grupo.

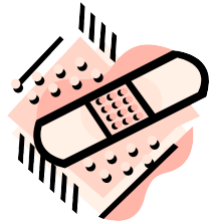
2D. Describir el problema



- El propósito es describir el problema tan detalladamente como sea posible.
- Es necesario responder ciertas preguntas que nos ayuden a clarificar al problema:

1. ¿Qué? ¿Cuál fue el defecto que se presentó?
2. ¿Dónde? ¿En qué parte del objeto/proceso se presentó?
3. ¿Cuándo? ¿Cuándo se presentó por 1ra. vez u otras fechas?
4. ¿Qué tan grande es? ¿De qué tamaño es el defecto, número de defectos por proceso, unidad, etc.?

3D. Implementar y verificar acciones contenedoras



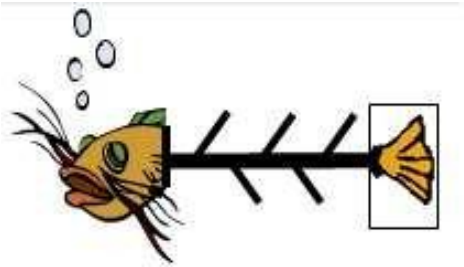
Definir e implementar acciones para contener y aislar el efecto del problema de cualquier cliente interno/externo, hasta que la acción correctiva sea implementada.

Nos podemos preguntar:

1. ¿Qué se ha hecho para contener el problema?
2. ¿Qué pruebas se han efectuado para saber si la acción interina va a funcionar?
3. ¿Qué tan rápido se va a detener el problema?
4. ¿Qué más se puede hacer para contener el problema?

Contención es aportar una solución temporal.

4D. Identificar y verificar la causa raíz



Identificar todas las causas potenciales que podrían haber ocasionado el problema.

Aisla y verifica la causa raíz , probando cada causa potencial a través de la descripción del problema y la prueba de datos.

Identifica acciones correctivas alternativas para eliminar la causa raíz.

Algunas herramientas que nos ayudan a identificar las causas potenciales de un problema son las siguientes:

- *Lluvia de ideas.*
- *Diagrama de causa-efecto* o *diagrama de pescado.*
- *Los 5 por qué.*

Lluvia de ideas



- Se utiliza para generar un número grande de ideas sobre cualquier tema.
- Puede ser utilizada par identificar los problemas, las causas de éstos y sus soluciones.

Reglas:

1. Todo el grupo entiende el problema a tratar.
2. Todas las ideas son buenas ideas.
3. Se fomenta la marcha y el desarrollo de ideas previas.
4. Ninguna idea es criticada.
5. Toda persona es animada a participar.
6. Todas las ideas son registradas.
7. Todos los miembros tienen oportunidad igual de participar.

Herramienta de análisis de problemas

Diagrama de Causa-Efecto y/o de Espina de Pescado

- Las variaciones en resultados de un proceso y otros problemas de calidad pueden ocurrir por una diversidad de razones, como son:

  - Materias Primas.
  - Métodos.
  - Mano de obra.
  - Máquinas.
  - Medio Ambiente.

- El objetivo de la resolución de problemas es identificar las causas de los mismos.

- El diagrama de Causa y Efecto es una herramienta importante y ayuda a la generación de ideas relacionadas con las causas del problema, y a su vez sirve de base para la determinación de la solución.

Herramienta de los 5 Por que´s

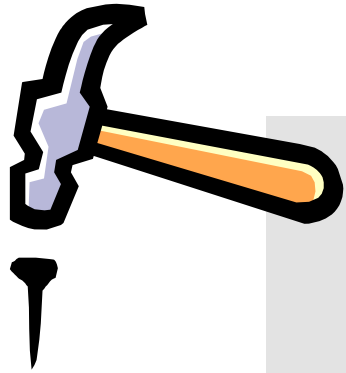


- Se puede manejar muy bien “en piso”.
- Trabaja para la mayoría de los problemas.
- Puede ser empleada por una persona o grupo de personas.
- Es sencilla de utilizar.
- Provee una base para el reporte de 8D´s.

Ejemplo de los 5 Por que´s

¿Por qué?	Respuesta	Remedio
¿Por qué está lento el movimiento?	Cedazo obstruido	Limpie el cedazo
¿Por qué está el cedazo tapado?	El aceite estaba contaminado	Drene el aceite y limpie por dentro
¿Por qué se contaminó el aceite?	Entra suciedad al tanque	Evite rebabas y aceite de corte
¿Por qué entra basura?	Hay agujeros en la parte superior del tanque	Cierre agujeros totalmente
¿Por qué hay agujeros en la parte superior del tanque?	Le cae material de desperdicio en la parte superior	Cambiar de lugar el tanque

5D. Implementar acciones correctivas permanentes



- Define e implementa la mejor acción correctiva permanente.
- Escoja los controles de seguimiento para asegurar que la raíz del problema es eliminada.
- Una vez en producción, monitoree los efectos en un período de tiempo e implemente acciones de contingencia, si es necesario.

6D. Verificar las acciones correctivas

- **Se verifica la efectividad de las acciones permanentes e interinas por medio de la medición, en términos cuantificables.**
- **Pueden verificarse antes (depende del caso), durante o después de que las acciones hayan sido implementadas**
- **Se confirma que las acciones correctivas seleccionadas resolverán el problema definitivamente**
- **Se verifica que no habrá efectos o consecuencias indeseables así como planes de contingencia de ser necesario.**



7D. Prevenir a futuro el problema



“Un gramo de prevención vale más que un kilo de solución”.

Debido a que los problemas iguales o similares presentan una tendencia a repetirse, la disciplina de la prevención está enfocada a la identificación y eliminación de:

- Prácticas
- Procesos
- Diseños
- Procedimientos (operativos o administrativos) que pudieran contribuir a que el problema se repita.

8D. Reconocer al grupo



Reconocer las contribuciones de todo el personal del grupo por el buen trabajo realizado tanto como el esfuerzo individual.

a) No considere que esto es sólo trabajo para el líder.

b) No es estrictamente necesario que el problema haya sido resuelto completamente para reconocer.

c) Especificar las contribuciones individuales o de grupo, por ejemplo:

- Hacer referencia del desempeño a la fecha
- Dar ejemplos específicos
- Mencionar las cualidades personales que contribuyen al éxito del esfuerzo en grupo
- Especificar los resultados benéficos obtenidos.
- Documentar las contribuciones

Todo reconocimiento debe ser honesto.