

Preparado especialmente

Por *Orgatec*

TUTORIAL

MEJORA CONTINUA

Parte del Sistema de Gestión de Calidad

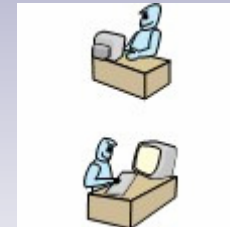
Requisitos

Requisitos: necesidad o expectativa, implícita u obligatoria.

Implícita significa que es habitual o una práctica común para la organización.

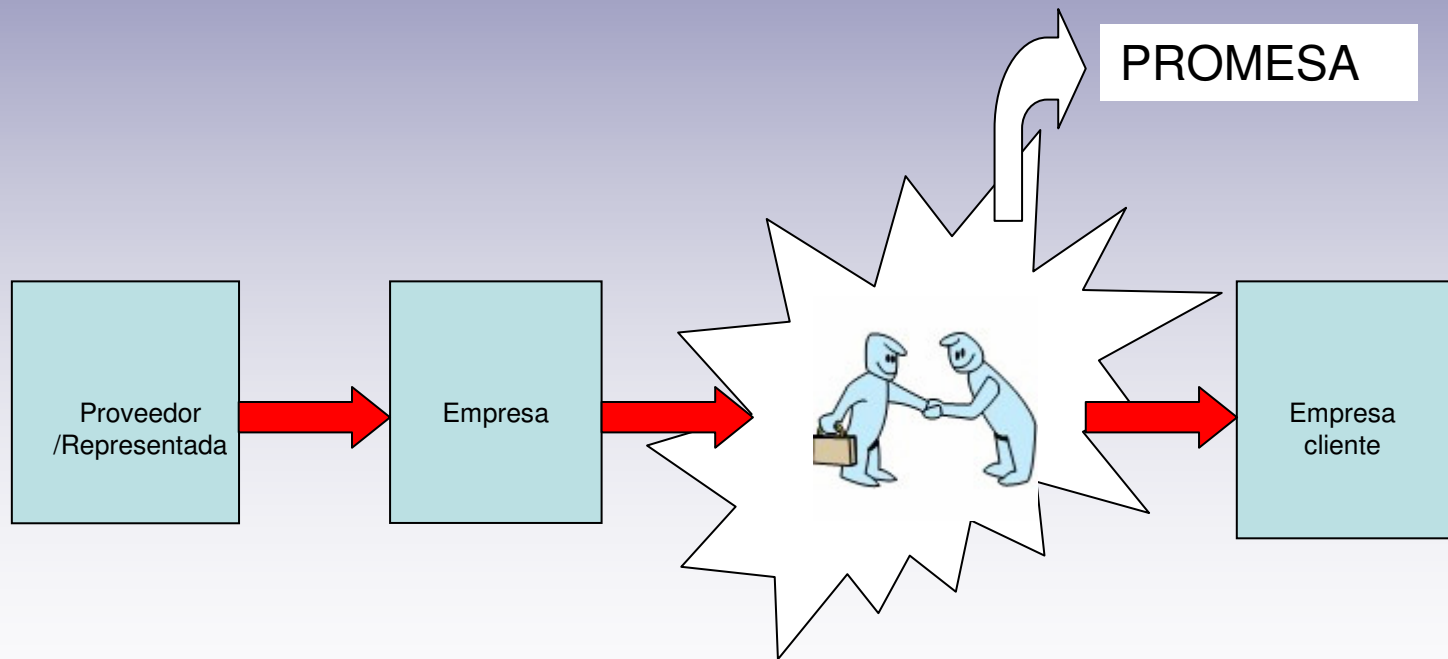
Un requisito especificado es aquel que se declara por ejemplo en un documento.

Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.



Promesa

Todo el énfasis está puesto en entregar lo que se promete.



Mejora Continua, definición

Mejora continua:
actividad recurrente
para aumentar la
capacidad de cumplir
los requisitos.



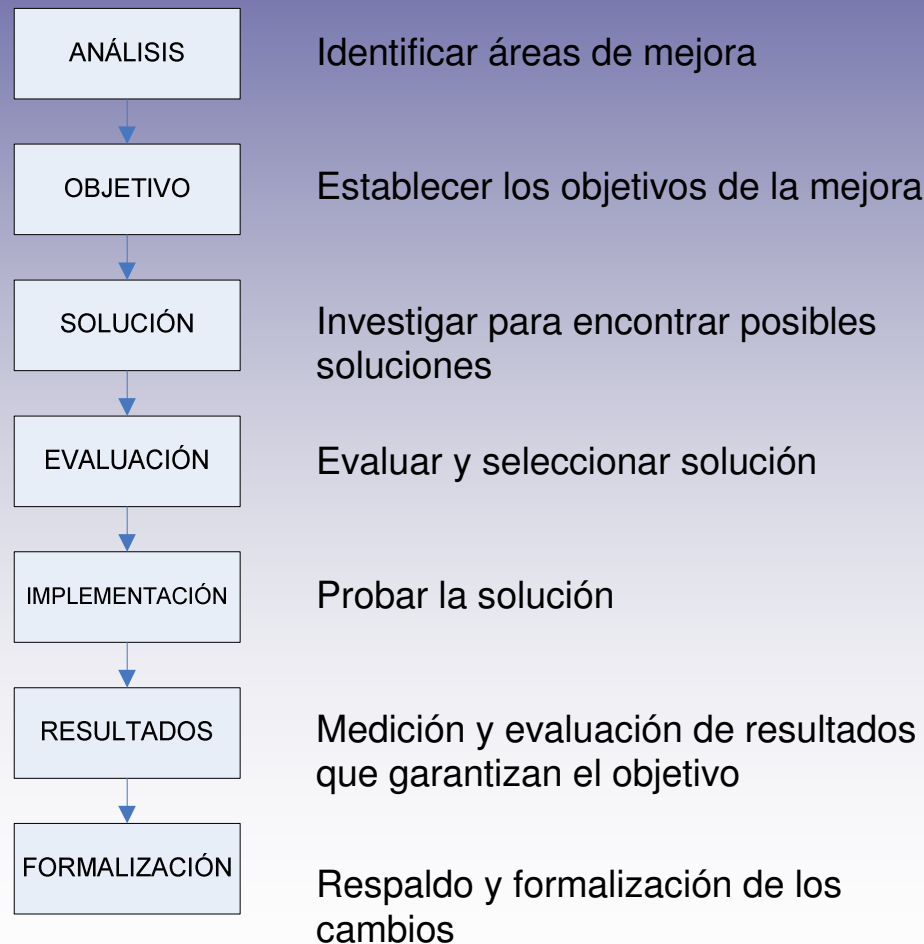
Mejora Continua, objetivo

El objetivo de la mejora continua es:

Incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.



Acciones destinadas a la mejora



No conformidad, definición

No-Conformidad es:

Incumplimiento de un requisito.

Nota 1

El concepto de “defecto” tiene otras responsabilidades legales, por lo que debe ser usado con extrema precaución.

Nota 2

El uso como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor. (ejemplo: instrucciones de aplicación)



Términos relativos a conformidad

Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Reproceso. Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

Reclasificación. Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

Reparación. Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Desecho. Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Términos y definiciones relacionadas con el procedimiento de Mejoramiento Continuo

Acción correctiva. Conjunto de actividades que se establecen para eliminar la causa de una no-conformidad real y prevenir su recurrencia.

Acción preventiva. Conjunto de medidas adoptadas para prevenir la ocurrencia de una no-conformidad potencial. Cualquier persona de la empresa puede visualizar el riesgo de que se origine una no-conformidad que nunca antes haya ocurrido.

Accionador. Persona responsable de la implementación de una acción correctiva o preventiva.

Cierre documental del caso de No Conformidad. Estado de avance de un caso de no-conformidad, en donde la acción correctiva o preventiva ha sido definida, verificada y validada.

Cierre efectivo del caso de No Conformidad. Estado final del caso de No Conformidad, en donde la acción ha sido efectivamente implementada.

Actividades y responsabilidades

Actividad		Responsable/ejecuta
1. Presentación de la no conformidad		Iniciador
2. Investigación y propuesta de la causa raíz.		Dueño del caso
3. Propuesta de acción		Define; dueño del caso
4. Designación del accionador		Designa: dueño del caso
5. Verificación de la aceptabilidad de las propuestas de causa raíz y acción correctiva preventiva		Ejecuta: Representante de Gerencia
6. Comunicación con el cliente		Envía: Gerente de Área de Comercial o Representante de ventas. Recibe: El cliente
7. Implementación de la acción correctiva		Ejecuta: Accionador
8. Seguimiento hasta del cierre del caso y verificación de la efectividad de la acción		Ejecuta: Dueño del caso

Razón para la mejora continua

Cuando se produce un incendio, éste debe ser controlado como sea. A esta etapa se le llama **cope** y sólo se arregla en problema puntual.

Una vez manejada la emergencia, desaparece la sensación de urgencia.

Pero, si no se completa el ciclo de la mejora continua, la próxima vez que se repitan las mismas condiciones, se va a volver a producir otro incendio.

Por lo tanto, es indispensable que se tomen las medidas necesarias para hacer que la organización “aprenda” a manejar esa situación de ahora en adelante. A esta etapa se le llama **organize** y aquí se arregla la organización para que nunca vuelva a ocurrir el problema.

Ventajas de la mejora continua

Mejora la **coordinación** entre las áreas.

Mejora la **satisfacción** del cliente.

Es la única forma de **optimizar la atención** de la organización hacia los clientes internos de una manera armónica (sin perjudicar a otros usuarios)

Permite **autonomía operativa** de las áreas de apoyo (de lo contrario hay exigencia permanente de la presencia de los gerentes o ejecutivos comerciales para tomar decisiones)

Permite más **flexibilidad** a las áreas de apoyo para poder responder a demandas crecientes de las áreas comerciales.

Mantiene a la **gerencia informada en tiempo real** de cómo evoluciona la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido.