



Calidad Total, Productividad y Mejoramiento Continuo

Profesor
Claudio Farias Navarro
Ingeniero Mecánico Industrial

1. CONCEPTOS DE MEJORAMIENTO CONTINUO

❑ Conceptos de mejoramiento continuo

- Definición de mejoramiento continuo.
- Importancia de la mejora continua.
- Ventajas y desventajas de los procesos de mejora.
- Cuál es la necesidad de mejorar en la empresa.

❑ Actividades básicas de mejoramiento:

- Compromiso de la alta dirección
- Establecer un consejo directivo de mejoramiento.
- Conseguir la participación total de la administración
- Asegurar la participación en equipos de los empleados
- Conseguir la participación individual
- Establecer equipos de mejoramiento de los sistemas(equipos de control de los procesos).
- Desarrollar actividades con la participación de los proveedores.
- Establecer actividades que aseguren la calidad de los sistemas
- Desarrollar e implementar planes y estrategias de mejoramiento a corto y largo plazo
- Establecer un sistema de reconocimiento

Compromiso de la Alta Dirección



Desde 1989 en su inicio, los líderes han destacado y promovido sus valores, desarrollando y perfeccionado lineamientos de direccionamiento, que han estado afectos al mejoramiento continuo y que hoy posee un horizonte definido en su misión: “Proteger contra incendios a nuestros clientes, proveyendo productos y servicios de excelencia”, una visión: “Ser reconocidos por nuestra competencia técnica, en la provisión de productos y servicios contra incendio” y valores:

- Seguridad
- Trabajo en equipo
- Actitud de servicio
- Desarrollo sustentable
- Innovación
- Responsabilidad social

Estos lineamientos se revisan y actualizan en forma periódica. En el año 2000 con un enfoque a nuestros clientes para marcar la diferencia y ser reconocidos como una organización visionaria, se pone en marcha el plan de asignación de recursos, para el inicio y mantenimiento de la certificación de nuestros procesos principales en conformidad a los requerimientos de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001. Desde el año 2007, se han desarrollado actividades de evaluación, revisión y actualización para alcanzar niveles de gestión de excelencia.

La cultura de excelencia se ha promovido a todo el personal de nuestra organización, utilizando distintos mecanismos de despliegue:

1. Reuniones de la alta dirección.
2. Reuniones de la alta dirección con la línea de supervisión y del Comité Estratégico, donde se da a conocer el direccionamiento de la organización a través de la política y objetivos trazados.
3. Reuniones de la supervisión con su personal para desplegar los lineamientos.
4. Charlas del Gerente General con todo el personal para dar a conocer el Plan de Gestión Integrado (Figura 6)
5. Uso de ficheros informativos.
6. Publicación de lineamiento en la intranet de Wilug.
7. A través de una política de puertas abiertas, retroalimentación permanente para aclarar dudas, consultas y reflexionar sobre la misión, visión, planes y programas.

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

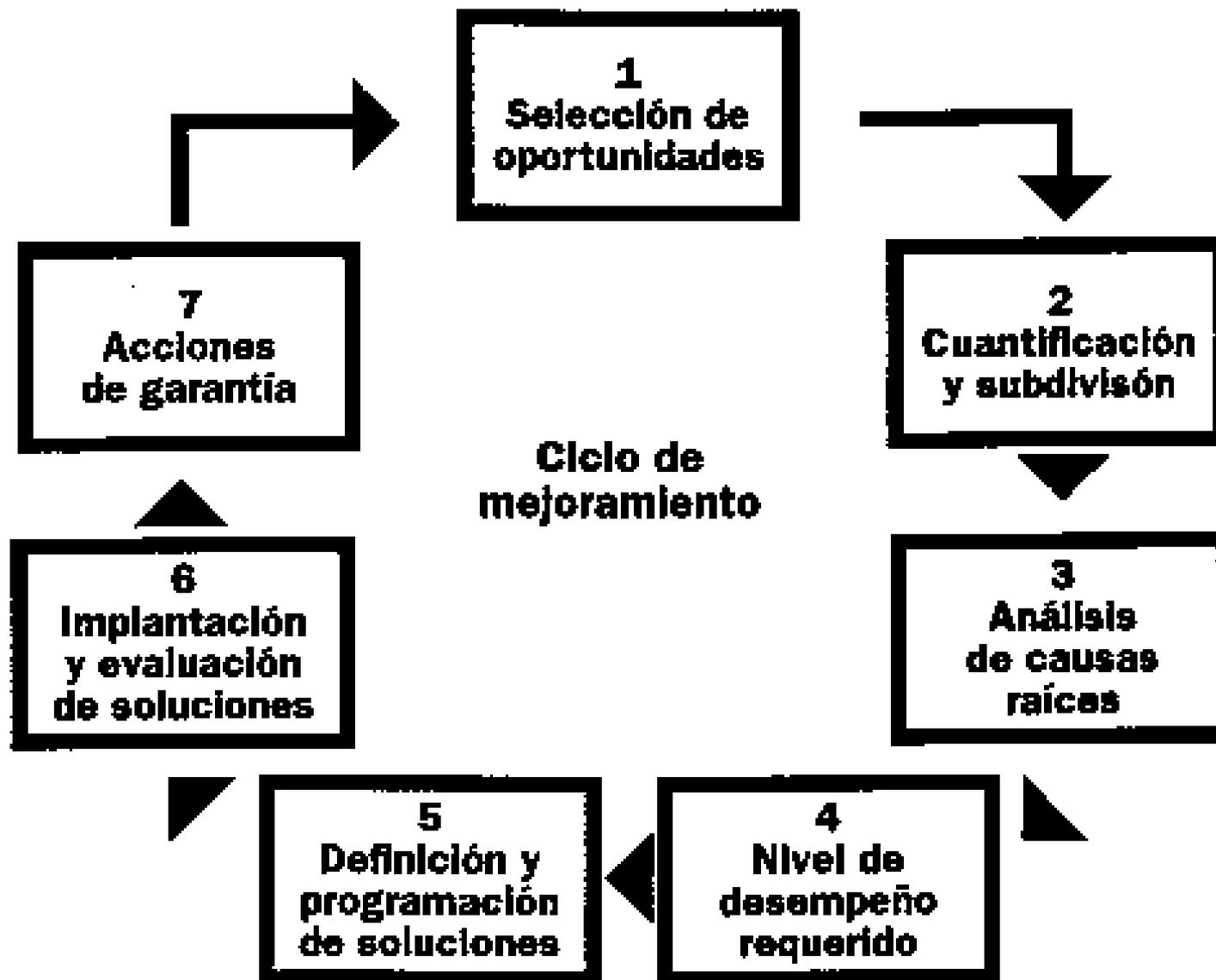
La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a. comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b. estableciendo la política de la calidad,
- c. asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d. llevando a cabo las revisiones por la dirección,
y
- e. asegurando la disponibilidad de recursos.



Establecimiento de un Consejo Directivo de Mejoramiento





COMITÉ DE CALIDAD





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE SAN LUIS POTOSÍ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ

COMITÉ DE CALIDAD



M.D.O. Ana Isabel Méndez Ortiz
Directora de la Escuela de
Ciencias de la Comunicación



Lic. Fernando Sánchez Lárraga
Director de la Facultad de
Derecho



Mtro. Jorge Alberto Pérez
González.
Director de la Facultad de
Ingeniería



Dr. José Luis Lara Mireles
Director de la Facultad de Agronomía



Dr. Luis Armando Leal Tobías
Director de la Facultad de
Estomatología



Dr. Daniel Silva-Herzog Flores
Coordinador del Programa de
Maestría en Endodoncia



Dr. Miguel Aguilar Robledo
Coordinador de la Coordinación de
Ciencias Sociales y Humanidades



Lic. Jaime Hernández Zamarrón
Director de la Facultad de
Economía

Comunicación Organizacional

Participación de la Administración de la Organización



El compromiso es esencial en las áreas que mueven administrativamente y operativamente a la organización.

Es una oportunidad para toda la organización de levantar necesidades y exponer las fortalezas y las debilidades y estas últimas mejorarlas.



Participación de los equipos de empleados



- Existe mayor comunicación para el trabajo en equipo.
- Se detectan las falencias de los procesos y de las actividades del entorno con mayor facilidad.
- Hay un mayor conocimiento de las fortalezas y debilidades de lo realizado.

Es prioridad para el éxito del proyecto, la actividad o trabajo.

Participación Individual



- **Compromiso**
- **Liderazgo**
- **Conocimiento del entorno**
- **Empatía**
- **Auto-Evaluación**
- **Voluntad**



Equipos de mejoramiento de sistemas

TIPOS DE EQUIPO {
EQUIPOS DE MEJORA
CÍRCULOS DE CALIDAD
GRUPOS DE INTERVENCIÓN

EQUIPOS DE
MEJORA

Personas de un mismo o diferente departamento que se reúnen para mejorar el nivel de calidad y productividad de un proceso o producto

Participación “obligatoria”



Se disuelven una vez resuelto el problema

Equipos de mejoramiento de sistemas

GRUPOS DE INTERVENCIÓN

Resolución de un problema grave, elegido por la dirección, que debe resolverse de inmediato

Miembros altamente capacitados

Participación “obligatoria”

Desintegración cuando se resuelve el problema

CÍRCULOS DE CALIDAD

GRUPO DE PERSONAS DEL MISMO DEPARTAMENTO QUE SE REUNEN VOLUNTARIAMENTE PARA ESTUDIAR, MEDIANTE REUNIONES PERIODICAS (POR EJEMPLO, 1-2 VECES POR SEMANA), LOS PROBLEMAS DE CALIDAD QUE ACONTECEN EN SU AREA DE TRABAJO

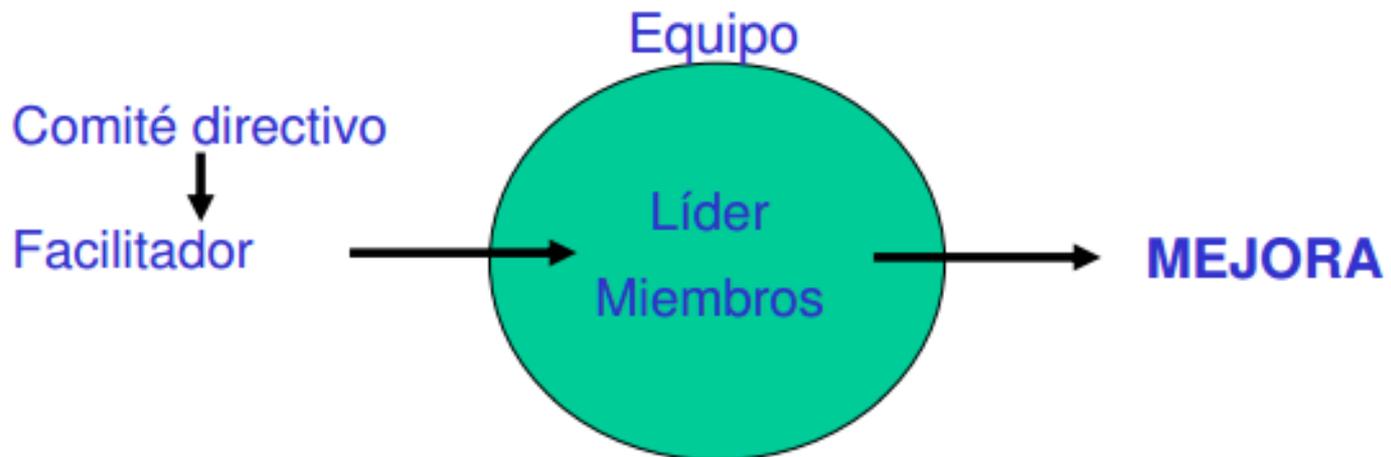
ESTRUCTURA EQUIPOS (CÍRCULOS CALIDAD)

Comité directivo: supervisa, planifica y controla

Facilitador: responsable de generar confianza en los miembros, mantener el espíritu participativo, asesorar

Líder: supervisa al grupo y genera un ambiente participativo

Miembros

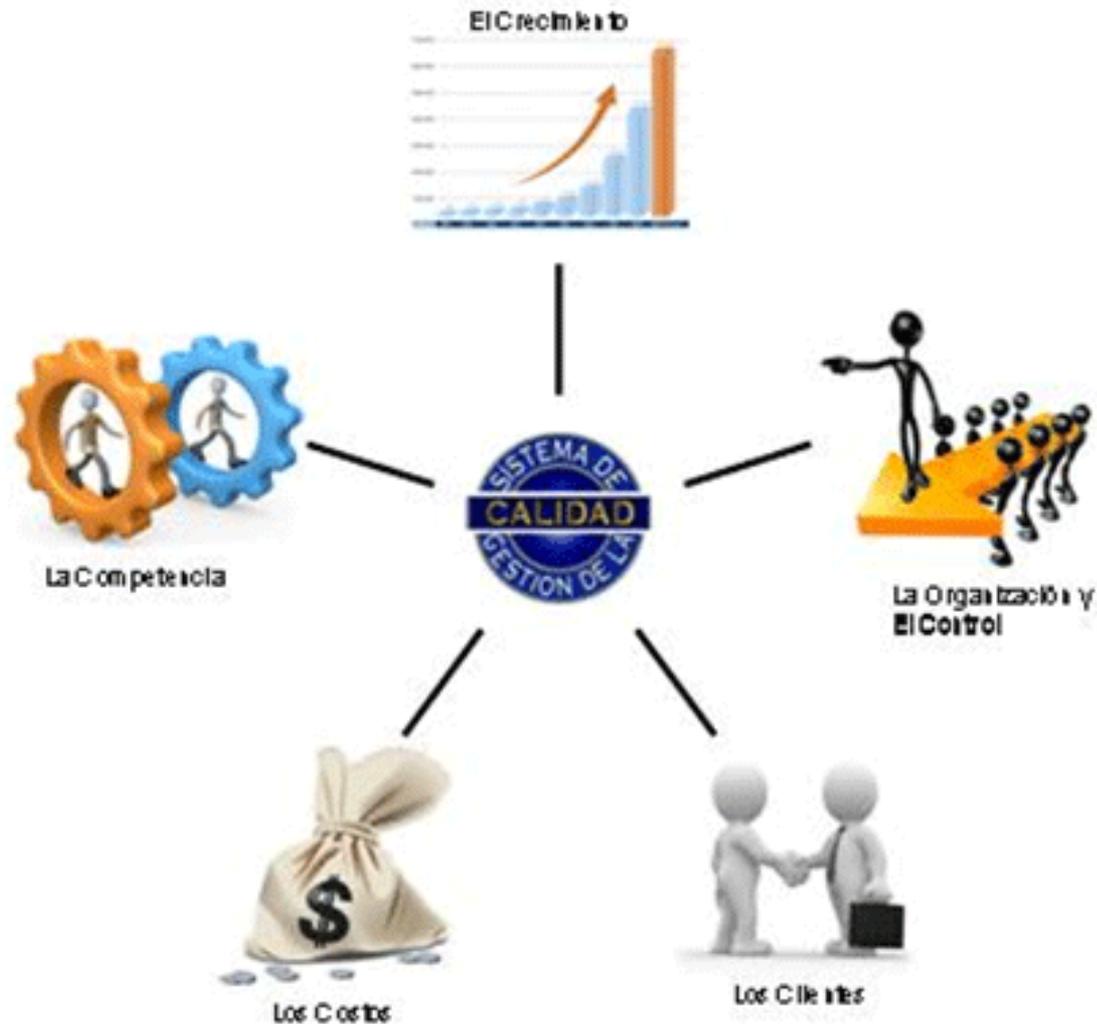


Desarrollar actividades con la participación de los proveedores

La participación de los proveedores en el desarrollo de las actividades de la empresa, es de gran importancia y en los casos en que una empresa desee que sus líneas de producción funcionen sin tropiezos y con inventarios reducidos, primero debe encontrar formas que le garanticen que las compras y embarques de partes y materiales que le lleguen sean funcionalmente aceptables uno tras otro, lo cual se puede lograr con una serie de técnicas que ayudan a realizar esa difícil tarea.

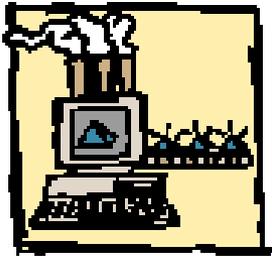


Establecer actividades que aseguren la calidad de los sistemas



Establecer actividades que aseguren la calidad de los sistemas

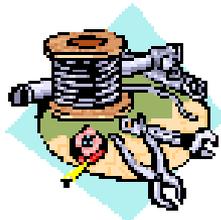
CONTROL DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO



◆ Efectividad de la empresa

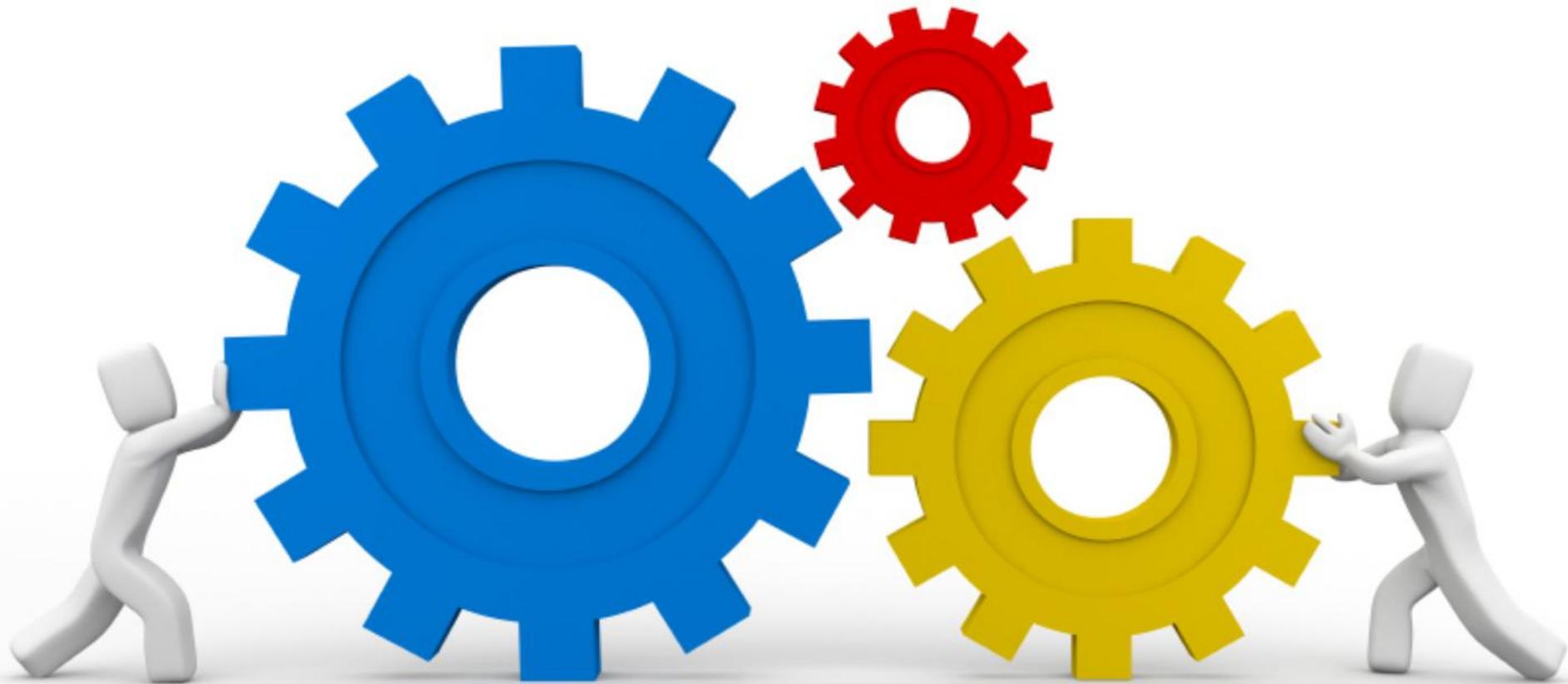


◆ Entrenamiento.



◆ Repuestos de equipos y herramientas.

Desarrollar e implementar planes y estrategias de mejoramiento a corto y largo plazo



Establecer un sistema de reconocimiento

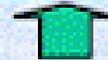
EL SISTEMA INTEGRADO

Responsabilidad
de la Dirección

Gestión de los
Recursos

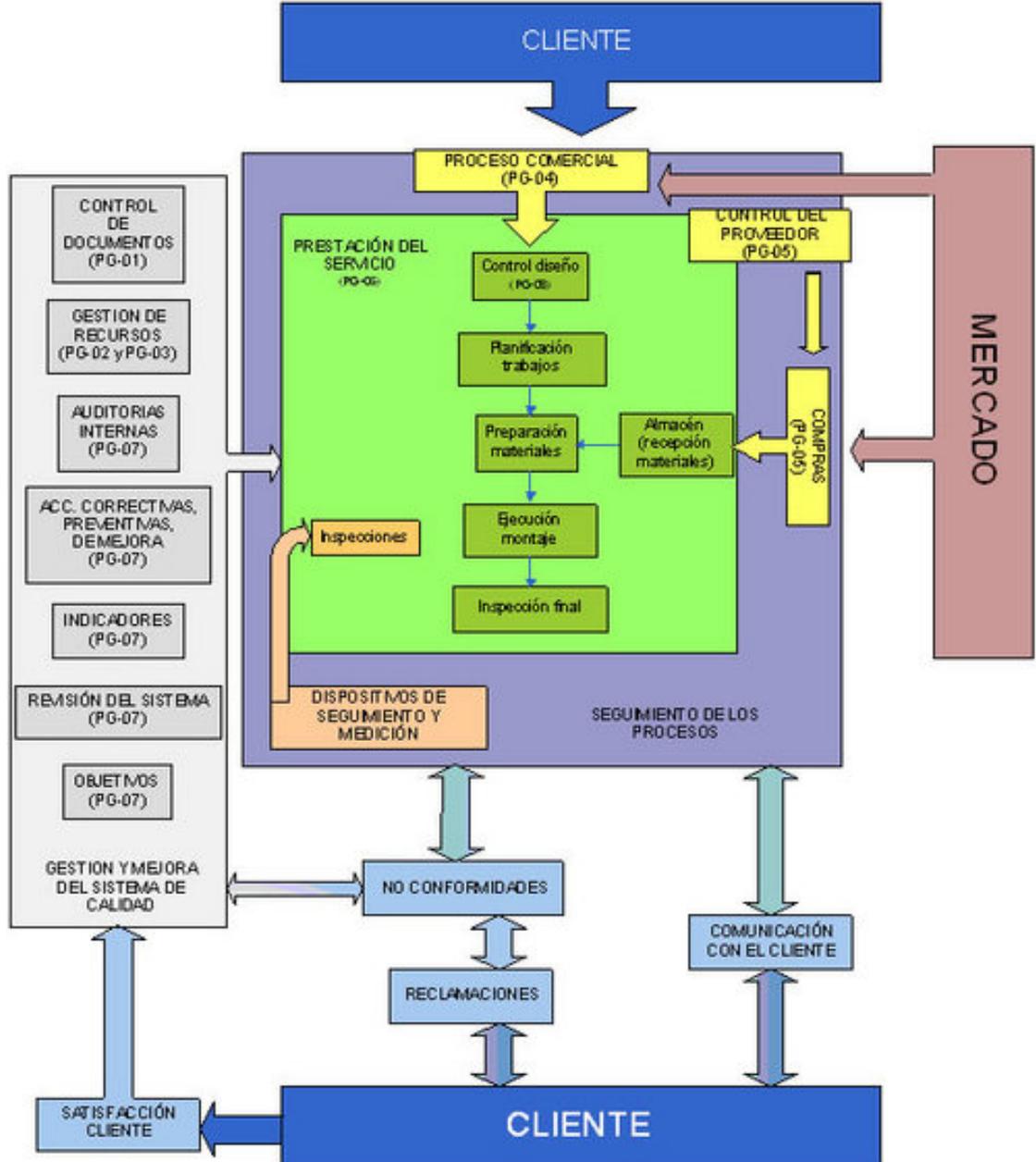
Gestión de los
Procesos

Medición y
mejora

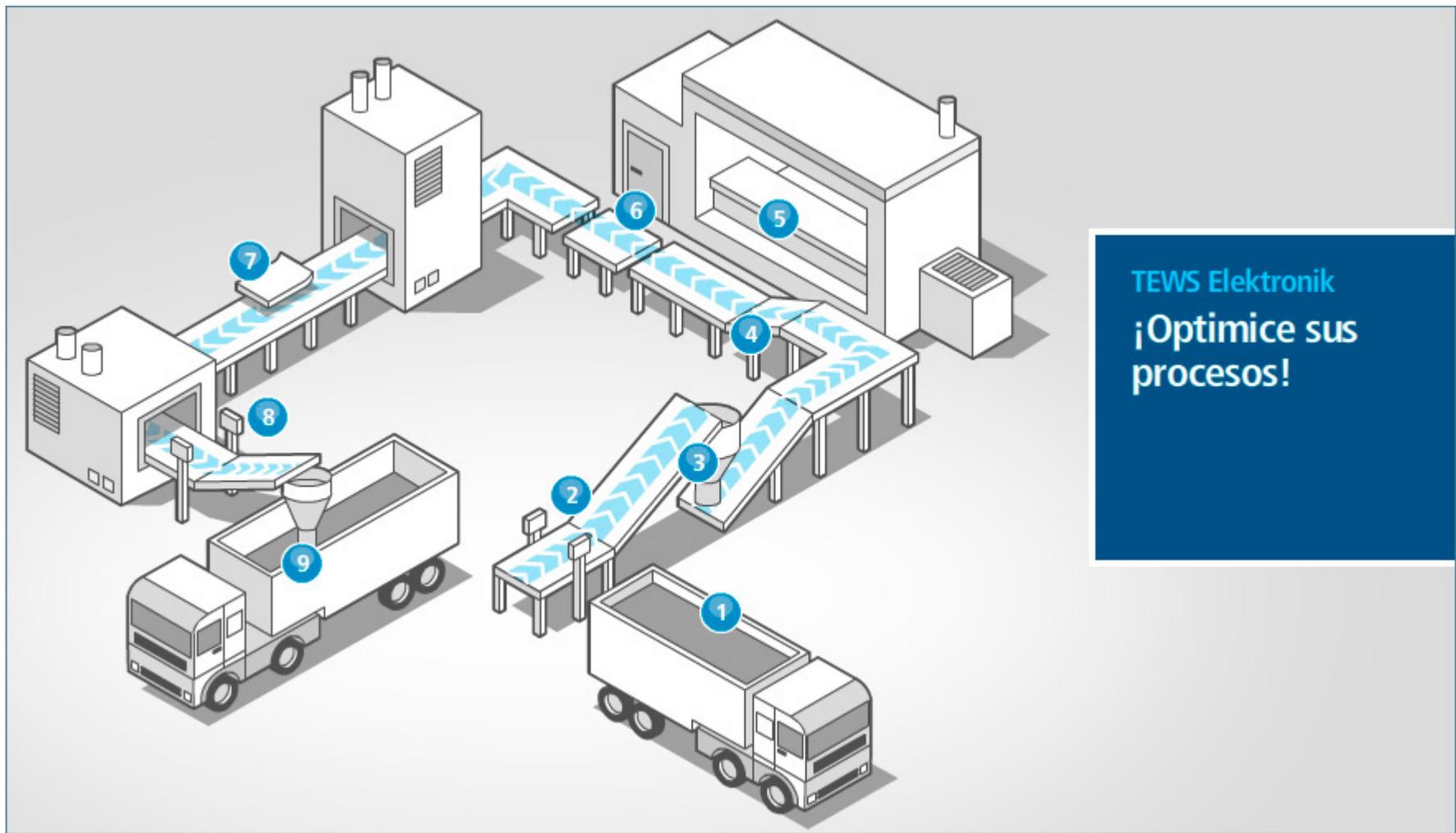


- ➔ **MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO**
- * Satisfacción del cliente.
- ➔ Auditorías internas.
- ➔ Investigación de accidentes.
- ➔ Medición y seguimiento de los procesos e instalaciones.
- * Medición y seguimiento del producto.
- ➔ Medición del cumplimiento de la legislación.
- ➔ Seguimiento de objetivos y aspectos clave.

Establecer un sistema de reconocimiento



Establecer un sistema de reconocimiento



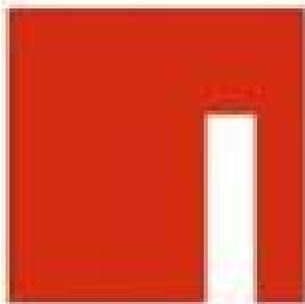
TEWS Elektronik
¡Optimice sus procesos!

Establecer un sistema de reconocimiento





**Hasta la
próxima clase**



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CHILE

nacap