

INDICE:



- 1,- PRESENTACIÓN.
- 2,- PROCESO PRODUCTIVO
- 3,- INDICADORES
- 4,- RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
- 5,- CASO REAL

[\(video\)](#)

CALIDAD Y LEAN MANAGEMENT

PRESENTACIÓN:



CALIDAD Y LEAN MANAGEMENT

PRESENTACIÓN:



CALIDAD Y LEAN MANAGEMENT

PRESENTACIÓN:

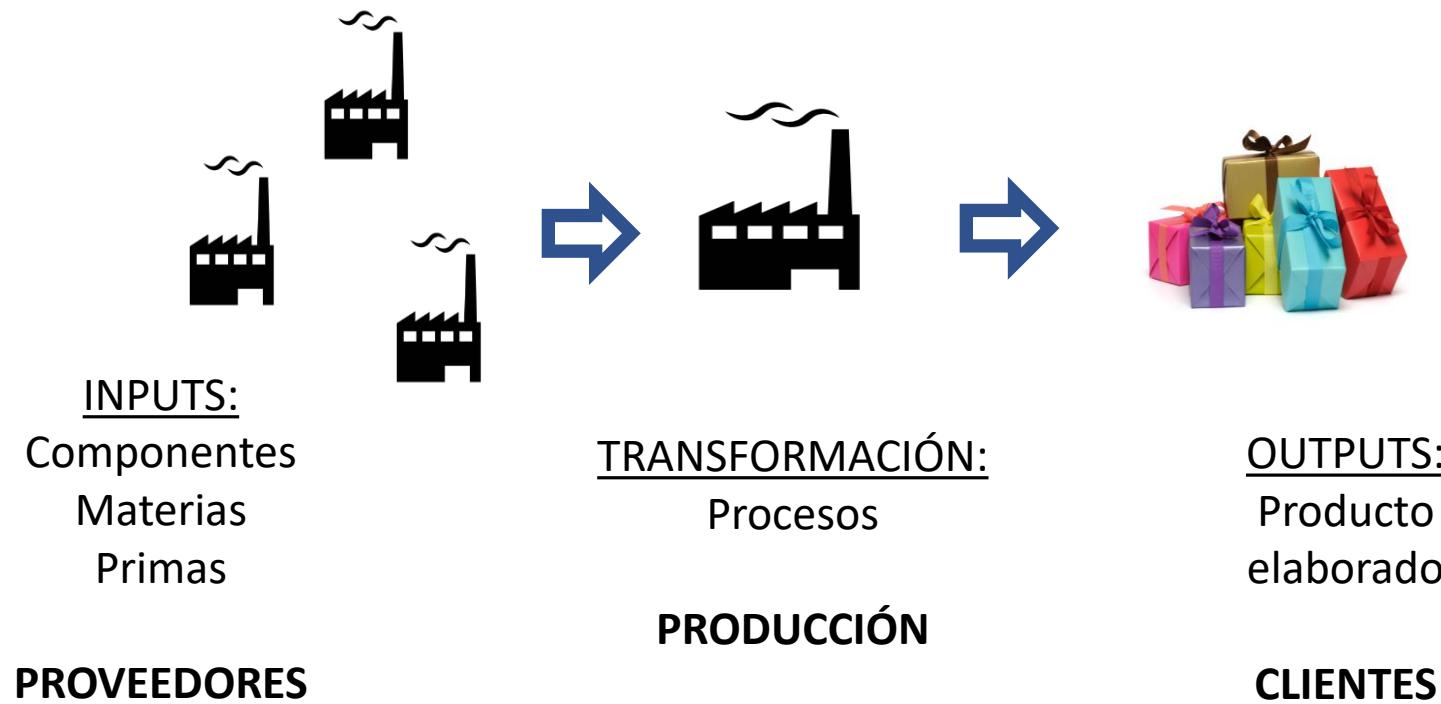


CALIDAD Y LEAN MANAGEMENT

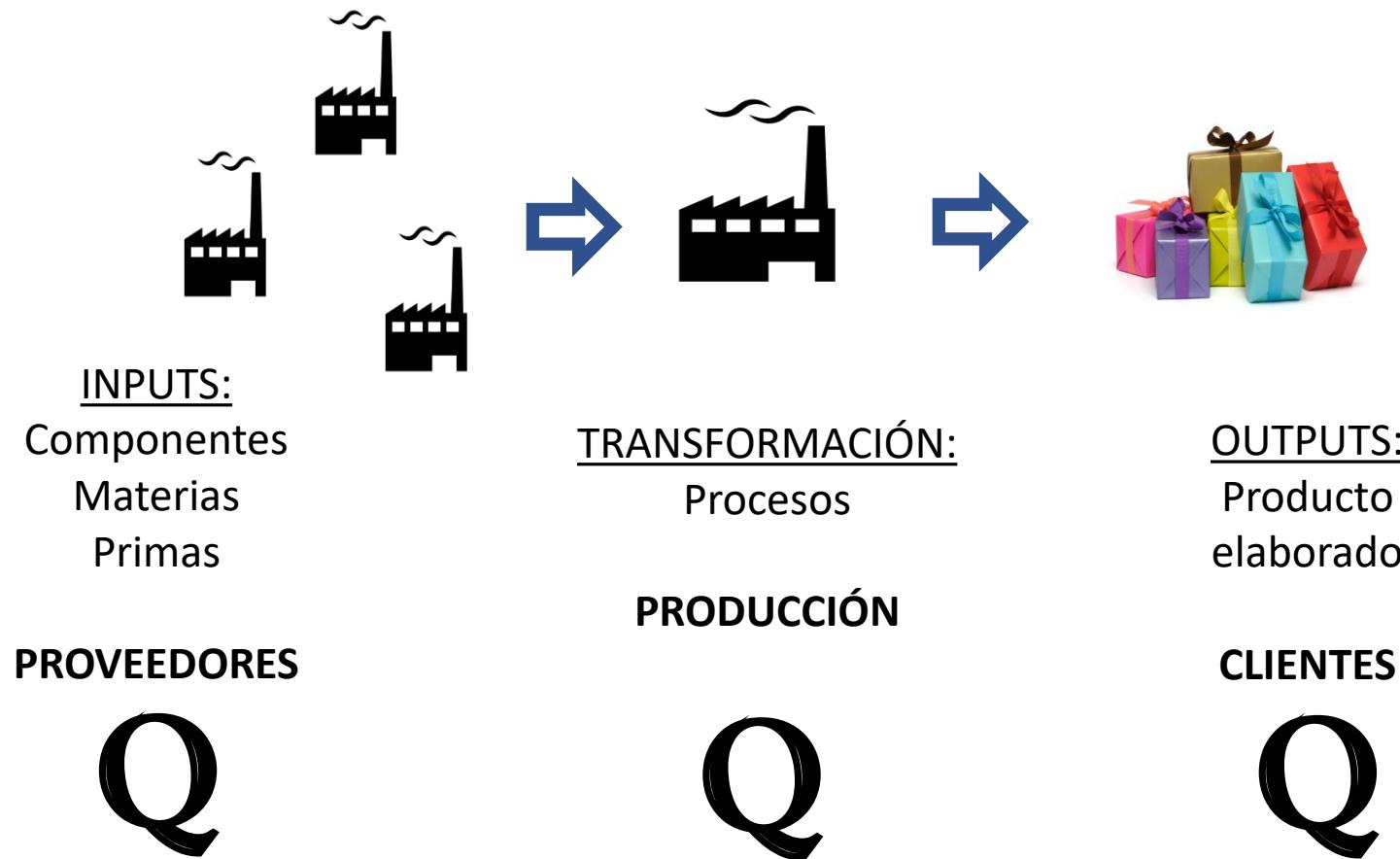
PRESENTACIÓN:



PROCESO PRODUCTIVO:



PROCESO PRODUCTIVO:



ASEGURAMIENTO DE CALIDAD A LO LARGO DE TODO EL FLUJO



PROCESO PRODUCTIVO:

CALIDAD COMO FUNCIÓN TRANSVERSAL

ENFOQUE HACIA EL CLIENTE

INTEGRADA EN EL PROCESO PRODUCTIVO

NO FUNCIONA AISLADA



PROCESO PRODUCTIVO:

CALIDAD COMO FUNCIÓN TRANSVERSAL

ENFOQUE HACIA EL CLIENTE

INTEGRADA EN EL PROCESO PRODUCTIVO

NO FUNCIONA AISLADA

PARTICIPACIÓN: CALIDAD SOMOS TODOS

Funciones que interrelacionan con el producto/proceso:

Fabricación

Ingeniería de Fabricación/Industrial

Mantenimiento

Supervisión de Calidad

Ingeniería de Producto/Proceso

Materiales

Proveedores



IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO

PROCESO PRODUCTIVO:

SISTEMA DE CALIDAD EN NUESTRO PROCESO

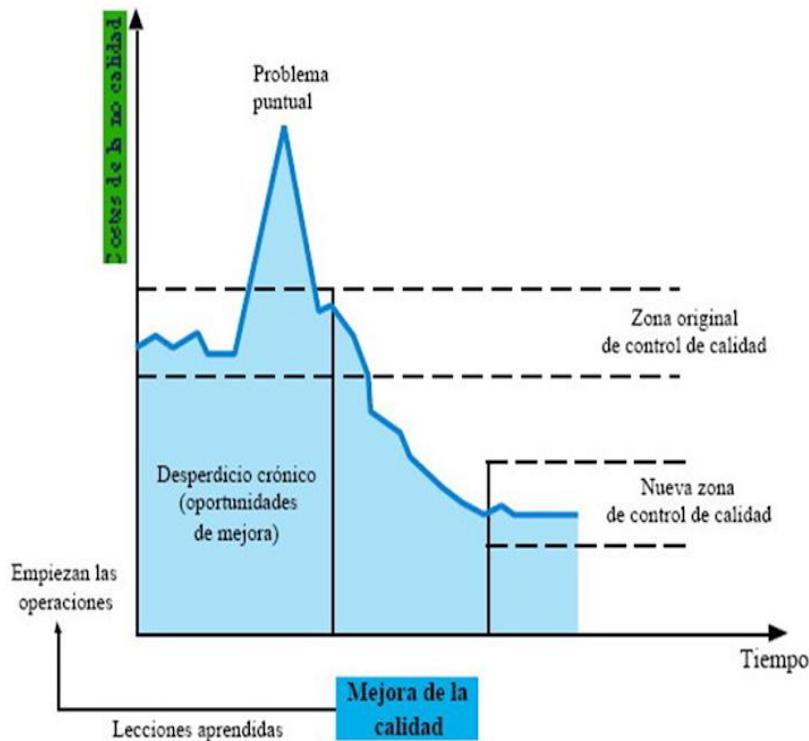
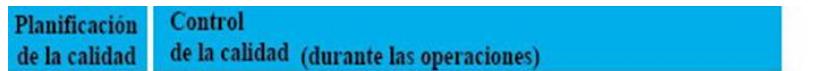
- Niveles según madurez de la organización



PROCESO PRODUCTIVO:

SISTEMA DE CALIDAD EN NUESTRO PROCESO

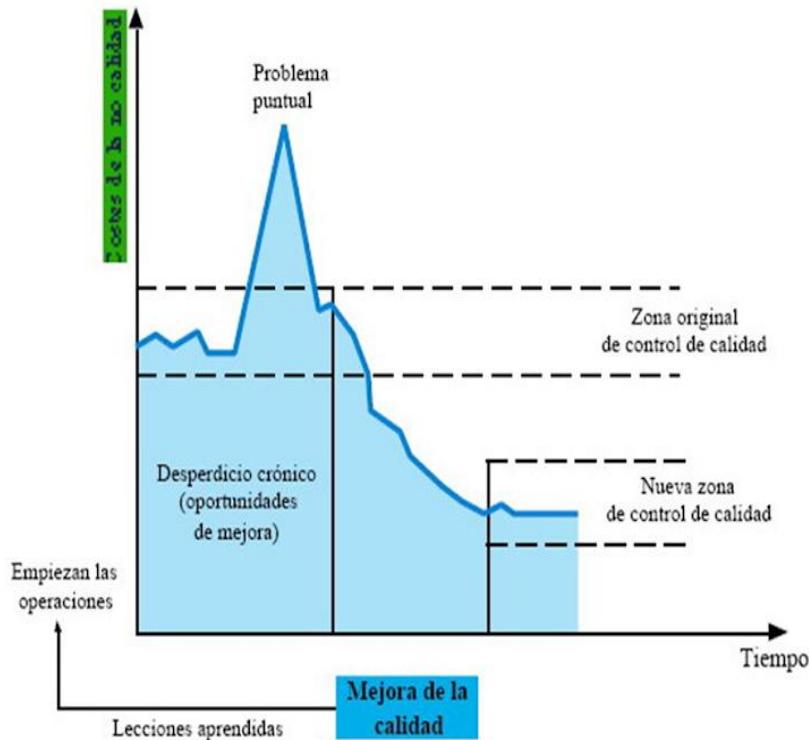
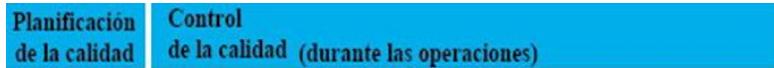
- **Niveles según madurez de la organización**
- **Mejora Continua**



PROCESO PRODUCTIVO:

SISTEMA DE CALIDAD EN NUESTRO PROCESO

- **Niveles según madurez de la organización**
- **Mejora Continua**
- **Impacto en el Negocio**



INDICADORES DE CALIDAD:



“Lo que no se mide no puede mejorarse”

INDICADORES DE CALIDAD:



“Lo que no se mide no puede mejorarse”

- CLAROS
- ENFOCADOS AL NEGOCIO
- FACILES DE OBTENER
- EVOLUCIÓN + OBJETIVOS

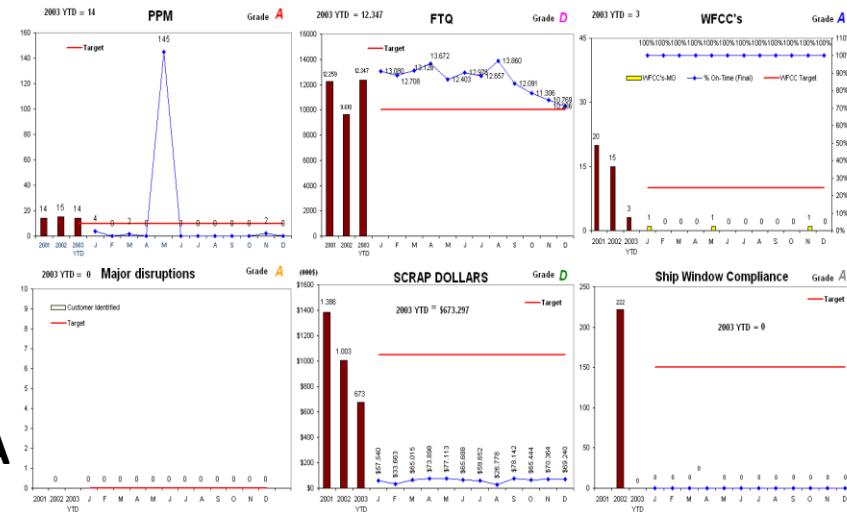
INDICADORES DE CALIDAD:



“Lo que no se mide no puede mejorarse”

- RECEPCIÓN (Calidad PROVEEDORES):
 - Número de INCIDENCIAS
 - Rechazo (ppm)
- Calidad PROCESO:
 - FTT (First Time Through / Bueno a la Primera)
 - Desperdicio/Rechazo (ppm)
- SATISFACCIÓN CLIENTE (Calidad CLIENTES):
 - RECLAMACIONES / DEVOLUCIONES (ppm)
 - Coste/Abonos sobre Ventas problemas GARANTÍA (%)

- CLAROS
- ENFOCADOS AL NEGOCIO
- FÁCILES DE OBTENER
- EVOLUCIÓN + OBJETIVOS



CALIDAD EN LA PLANTA:

DOCUMENTACIÓN CONTROL PROCESO

Plan de Control

Pautas

Instrucciones Técnicas

INDICADORES

RECLAMACIONES CLIENTE

SEGUIMIENTO + EVOLUCIÓN PRINCIPALES PROBLEMAS



CALIDAD EN LA PLANTA:

DOCUMENTACIÓN CONTROL PROCESO

Plan de Control

Pautas

Instrucciones Técnicas

INDICADORES

RECLAMACIONES CLIENTE

SEGUIMIENTO + EVOLUCIÓN PRINCIPALES PROBLEMAS

MOTOR DE CALIDAD Y MOTIVACIÓN:

FORMACIÓN CONTINUA A OPERARIOS



RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS:

**“Ver el PROBLEMA como una OPORTUNIDAD DE
MEJORA”**



RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS:

“Ver el PROBLEMA como una OPORTUNIDAD DE MEJORA”

METODOLOGÍAS

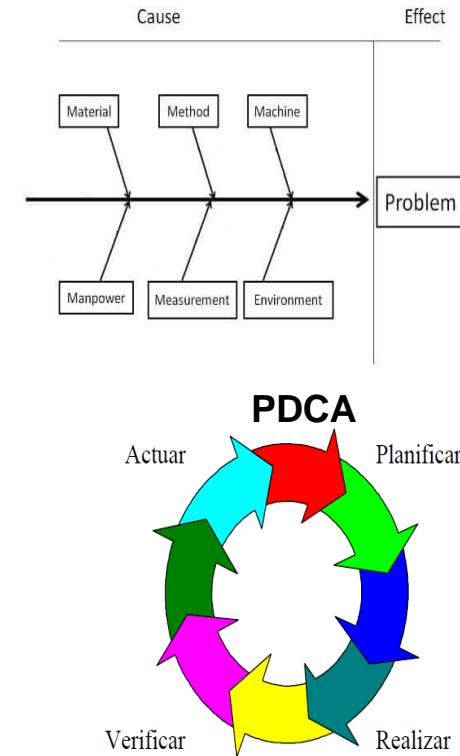
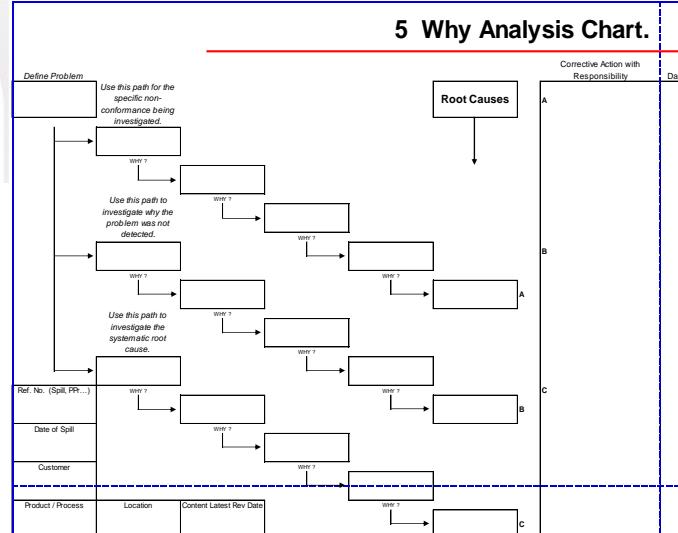
• TRADICIONALES

- Pareto
- 5 Por Qués (5 Whys, 5,
- Espina de pescado (Ishikawa)
- PDCA (... 5Fases, 8D, ...)



• AVANZADAS

- 6 Sigma
- Shainin



RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS:

“Ver el PROBLEMA como una OPORTUNIDAD DE MEJORA”

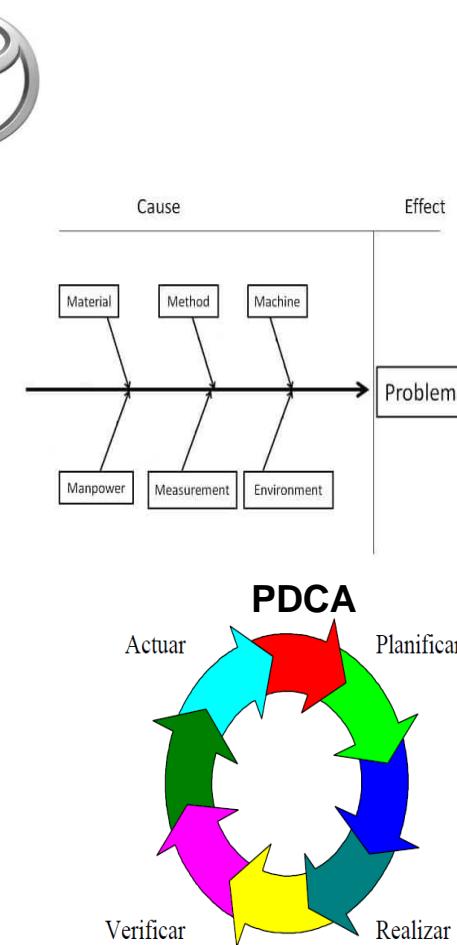
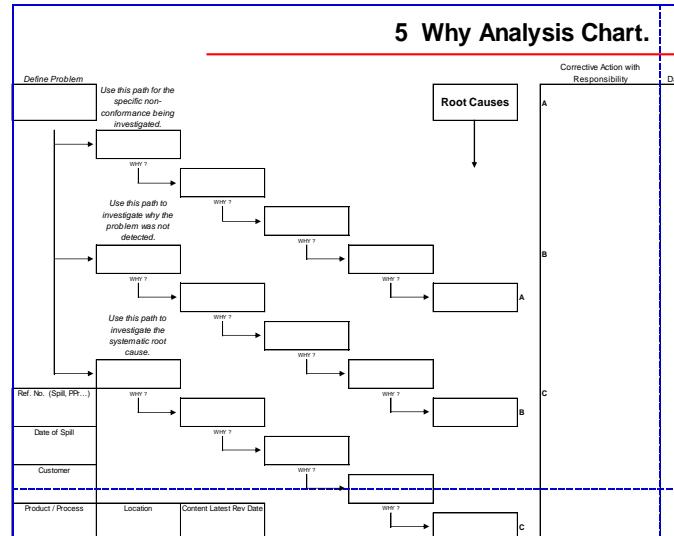
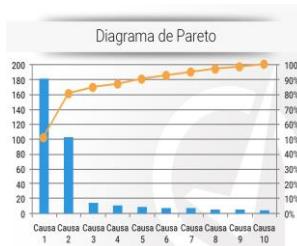
METODOLOGÍAS

• TRADICIONALES

- Pareto
- 5 Por Qués (5 Why's)
- Espina de pescado (Ishikawa)
- PDCA (... 5Fases, 8D, ...)

• AVANZADAS

- 6 Sigma
- Shainin



LO + IMPORTANTE:

SISTEMATIZAR el análisis de un problema
RECOPILAR el conocimiento de todo el EQUIPO
REGISTRAR los datos de pruebas y ensayos realizados
PROPUESTA de soluciones + **VIGILANCIA** para confirmar efectividad

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS:

INFORME RESOLUCIÓN PROBLEMAS “PDCA”



DEPARTAMENTO DE CALIDAD					
F-830-06					
COSENTINO	PDCA			Nº INFORME:	
				FECHA:	
NC interna	<input type="text"/>	Descripción corta NC:		<input type="text"/>	Proceso <input type="text"/> 5S's <input type="text"/>
Reclamación cliente	<input type="text"/>	Lote:	Coste (OPCIONAL):	<input type="text"/> Calidad <input type="text"/> Desperdicio	<input type="text"/> Seguridad <input type="text"/> Otros
Color:	Nº reclamación cliente: <input type="text"/>				
"PLAN"	1. Definir el problema a solucionar, analizarlo Describa el problema ¿ Cuál es la situación? ¿ Cuál es la situación deseada? (Qué, Quién, Donde, Cuando, Cuanto, Como)				
	2. Búsqueda de las causas y sus efectos Acción inmediata: parar el problema y sus efectos en el cliente				
	<p>¿ Cuales son las causas (brainstorming)? Clasificación de causas (Diagrama Causa-Efecto / 6M mano de obra-método-materia-medio-medida 5 Porque)</p> <p>Ver anexo y realizar distinción en el análisis de lo que son CAUSAS DE OCURRENCIA Y CAUSAS DE NO DETECCIÓN</p> <p>Causa de aparición:</p> <ul style="list-style-type: none">1. Mano de obra:2. Materiales:3. Método:4. Máquina/medidas (medios productivos y de control):5. Medio (o entorno): <p>Causa de no detección:</p> <ul style="list-style-type: none">1. Mano de obra:2. Materiales:3. Método:4. Máquina/medidas (medios productivos y de control):5. Medio (o entorno):				

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS:

INFORME RESOLUCIÓN PROBLEMAS “PDCA”

DEPARTAMENTO DE CALIDAD			
F-830-06			
	PDCA		Nº INFORME:
			FECHA:
NC interna	<input type="text"/>	Descripción corta NC:	
		<input type="text"/>	Proceso
Reclamación cliente	<input type="text"/>	Lote:	Coste (OPCIONAL):
		<input type="text"/>	Calidad
		Color:	Desperdicio
		Nº reclamación cliente:	<input type="text"/>
		<input type="text"/>	Seguridad
		<input type="text"/>	Otros
<p>“PLAN” 1. Definir el problema a solucionar, analizarlo</p> <p>Describa el problema ¿Cuál es la situación? ¿Cuál es la situación deseada? (Qué, Quién, Donde, Cuando, Cuanto, Como)</p>			
<p>Acción inmediata: parar el problema y sus efectos en el cliente</p>			
<p>¿ Cuales son las causas (brainstorming)?clasificación de causas (Diagrama Causa-Efecto / 6M mano de obra-método-materia-medio-medida / 5 Porque) Ver anexo y realizar distinción en el análisis de lo que son CAUSAS DE OCURRENCIA Y CAUSAS DE NO DETECCIÓN</p> <p>Causa de aparición: 1. Mano de obra: 2. Materiales: 3. Método: 4. Máquina/medidas (medios productivos y de control): 5. Medio (o entorno):</p> <p>Causa de no detección: 1. Mano de obra: 2. Materiales: 3. Método: 4. Máquina/medidas (medios productivos y de control): 5. Medio (o entorno):</p>			



"Do" 3. Aplique las soluciones y pruébelas		Acciones para evitar el retorno del problema			
		Acciones	Responsable	Fecha Prevista	Fecha realización
"Check" 4. Medir los resultados, compare con los previstos. Ajustar		Indicador para controlar la eficacia de las acciones:			
"Act" 6. Garde los resultados. Adopte un standard		Establecer el nuevo estándar y transversalizar: Pautas IT Mantenimiento preventivo Definición producto Otros			
		Responsable Fecha Prevista Fecha realización			
Observaciones					
EMISOR PDCA:		EQUIPO PDCA:		ORIGINADOR NC:	