

2.2.- Mejora continua y sistemas de gestión

La metodología para llevar a cabo la mejora de la calidad comienza con la nominación y selección de problemas, su diagnóstico, la búsqueda y aplicación de soluciones, el control de los resultados y el reconocimiento de los esfuerzos del equipo.

Los conocimientos de mejora continua necesarios para llevar a cabo este proyecto son los que se detallan a continuación.

1.- Diagnóstico de causas:

- 1.1.- Problemas controlables por dirección
 - 1.1.1.- Análisis de los síntomas (fallos)
 - 1.1.2.- Formulación de teorías de causa de fallos y selección
 - 1.1.3.- Brainstorming
 - 1.1.4.- Representación de las causas
 - 1.1.5.- Selección de teorías de causas
 - 1.1.6.- Pruebas de teorías
- 1.2.- Problemas controlables por los técnicos y traductores
 - 1.2.1.- Conocimiento de lo que debe hacerse
 - 1.2.2.- Conocimiento de lo que se está haciendo
 - 1.2.3.- Medios para la regulación
- 1.3.- Como la dirección puede conseguir evitar fallos controlables por los técnicos y traductores.
 - 1.3.1.- Fallos debidos a falta de pericia
 - 1.3.2.- Fallos voluntarios
 - 1.3.3.- Fallos inadvertidos

El diagnóstico de causas, en el que, de entrada, consiste en ver si el problema de la mala calidad es imputable al trabajador o a la dirección, las condiciones que deben darse para considerar que el problema es imputable al trabajador, y cómo aún la dirección puede conseguir evitar estos fallos. En los controlables por la dirección que pasos hay que seguir, análisis de los síntomas, formulación de teorías de causas de fallo (brainstorming), su representación, selección y prueba de teorías.

2.- Soluciones:

- 2.1.- Selección de alternativas
- 2.2.- Búsqueda e implantación del remedio
 - 2.2.1.- Revisión del diseño
 - 2.2.2.- Proceso de producción
 - 2.2.3.- Fase de inspección y de prueba
- 2.3.- Resistencia al cambio
- 2.3.- Control al nuevo nivel

En las soluciones, debe dejarse bien claro que la solución debe suponer un ahorro de costes o/y un incremento de valor; si no es así, no debe llevarse a cabo. Se hace ver que la búsqueda de la solución debe ser realizada por el departamento correspondiente.

3.- Metodología y herramientas para la mejora de la calidad

- 3.1.- Etapas a seguir y herramientas a utilizar
- 3.2.- Diagrama de Pareto
- 3.3.- Diagrama de causa y efecto
- 3.4.- Lista de chequeo o tabla
- 3.5.- Gráficos de control
- 3.6.- Histogramas

- 3.7.- Estratificación
- 3.8.- Diagrama de correlación
- 3.9.- Diseño de experimentos
- 3.10.- Análisis gráfico y experimentación

Hay que conocer la metodología y descripción de las herramientas a utilizar para la mejora de la calidad: diagrama de Pareto, diagrama de causa y efecto (Ishikawa), listado de chequeo, gráficos de control, histogramas, estratificación, diagramas de correlación y diseño de experimentos.

- 4.- Principios de gestión de la calidad
 - 4.1.- Organización enfocada al cliente
 - 4.2.- Liderazgo
 - 4.3.- Participación del personal
 - 4.4.- Enfoque a procesos
 - 4.5.- Enfoque del sistema hacia la gestión
 - 4.6.- Mejora continua
 - 4.7.- Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones
 - 4.8.- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Es esencial tener conocimientos de los ocho principios de gestión de calidad.

- 5.- Gestión de procesos
 - 5.1.- El control de los procesos
 - 5.2.- Representación de los procesos
 - 5.3.- Tipos de procesos
 - 5.4.- Los procesos esenciales en la empresa
 - 5.5.- Procesos y organización de la empresa

Conocer la gestión de procesos nos permite saber todo lo que se realiza dentro de la empresa, la interrelación entre los procesos y, medir el grado de eficacia mediante unos indicadores, que claramente tiene que tener un responsable.

- 6.- Normas de gestión de la calidad ISO 9001:2000