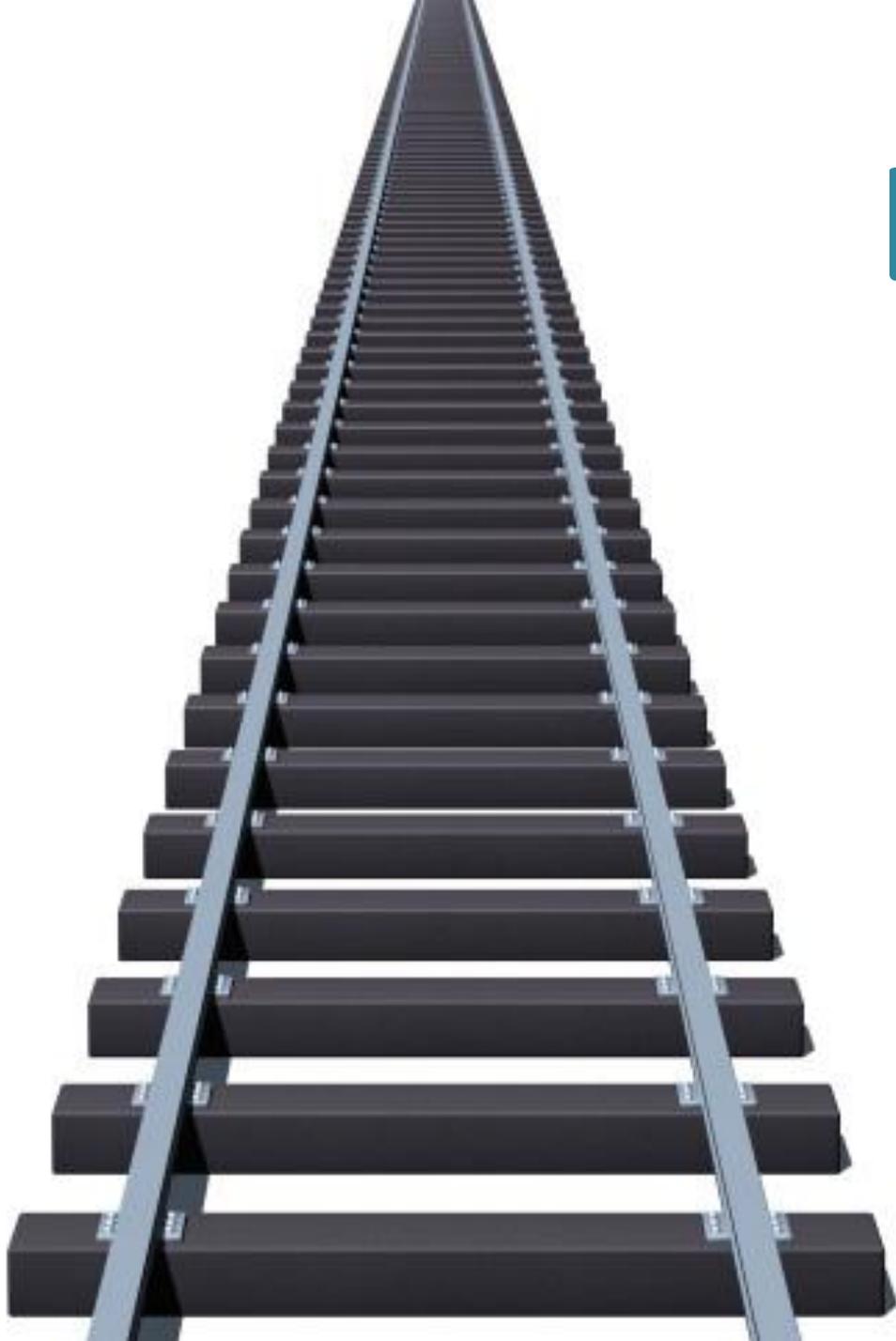


“En la carrera por la
Calidad no hay línea de
meta”

Kearns



La Mejora Continua

Cualquier proceso
puede **mejorarse**
continuamente.
Algunas mejoras son
drásticas otras
graduales, lo que
nunca se debe hacer
es dejar de **buscarlas**

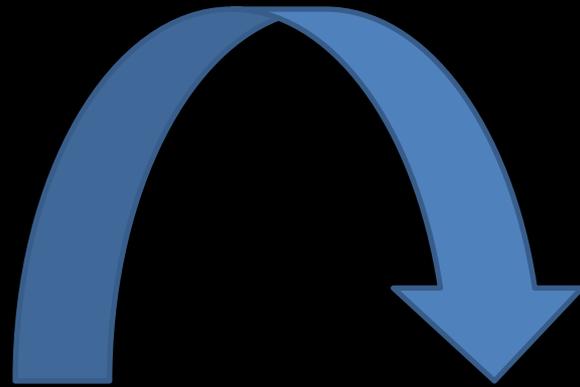


Claves para la mejora

- Defina un método común con una amplia gama de herramientas
- Defina un ciclo simple, fácil de asimilar
- Construya disciplina en el uso del ciclo que definió
- Asegure que exista flexibilidad y que se permita la creatividad para la mejora

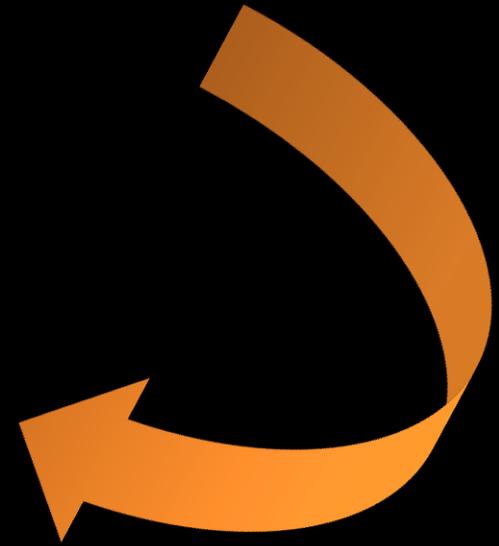
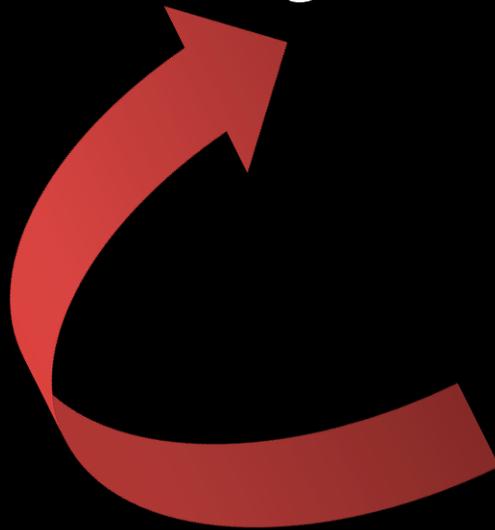


PHVA



Mejorar

Definir



Analizar

Definir



- Tarea
- Equipo
- Proceso
- Plan

Analizar



- Medir
- Identificar cuestiones
- Establecer prioridades

Mejorar

- Generar posibles mejoras
- Seleccionar
- Diseñar y planificar
- Poner en práctica
- Estudiar
- Comunicar
- Convertir en procedimiento



Conceptos importantes

- Conformidad
- No conformidad
- Corrección
- Causa raíz
- Acción correctiva
- Acción preventiva



Herramientas



**Herramientas básicas de la
calidad**



**Herramientas básicas de la
gestión de la calidad**



**Herramientas básicas de la
gestión total de calidad**



Herramientas básicas calidad

Diagrama de flujo
Diagrama causa-efecto
Diagrama de pareto
Hojas de control
Histograma
Gráficos de control
Diagramas de dispersión

Herramientas básicas gestión de la calidad

Diagrama de afinidad

Diagrama de relaciones

Diagrama de árbol

Diagrama matricial

Análisis de la matriz de datos

Diagrama de flechas

Diagrama del proceso de decisión



Herramientas básicas de la gestión total de calidad



5S

AMFE

Benchmarking

Gestión por procesos

Satisfacción del cliente

Seis sigma



Uso en el proyecto

Recolectar Datos
Entender Procesos
Analizar Procesos
Resolver Problemas

La aplicación de una herramienta o técnica requiere **integralidad con la estrategia.**

De lo contrario sus beneficios serán sólo a corto plazo o aislados





Ninguna técnica o
herramienta es más
importante que otra.

Un guerrero **nunca** tiene
un arma favorita

Consideraciones para implementar

- Definir objetivo y beneficios
- Integrarla con otras herramientas
- Determinar cambios organizativos
- Definir una estrategia para su introducción
- Adecuar a la empresa
- Asignar recursos
- Capacitar al personal
- Prever dificultades y debilidades

