

De Fuentes Gris Verónica Patricia

Administración de la Calidad

Unidad III

Equipos y proyectos de mejora

Doctorado en Administración

Dr. Lorena Manzano

Tercer Cuatrimestre

Comitán de Domínguez a 16 de Julio de 2021

Mejora

La actuación se sustenta en el reconocimiento de que la calidad es competencia de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes los realizan diariamente.

Equipo de Mejora

Misión

Identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad, en aras a una mejora constante de la calidad.

Consiste

en un pequeño número de personas con habilidades complementarias que, con carácter temporal, están voluntariamente comprometidos con el propósito común de proponer mejoras en un proceso, utilizan métodos estructurados y parámetros de desempeño y son mutuamente responsables de su realización.

Objetivos

- Detectar e investigar posibles áreas de mejora.
- Plantearse alternativas de solución a problemas propios de la organización.
- Promover la participación de todos los niveles organizativos, teniendo en cuenta las ideas de cada uno de los miembros y consiguiendo un buen ambiente de trabajo.

Como trabaja

- A.- Miembro de apoyo del Servicio de Calidad
- B.- Secretario del Equipo de Mejora

Composición

Método

Etapas

- 1.- Idea Inicial y Promoción de la misma
- 2.- Constitución.
- 3.- Aprobación del Equipo de Mejora.
- 4.- Reunión Inicial.
- 5.- Reuniones de Trabajo.
- 6.- Acta/Informe Final.

1. Decidir voluntariamente participar en un Equipo de Mejora.
2. Establecer un calendario de trabajo. Por ejemplo, una reunión de 1 hora y media al mes.
3. Identificar un área que precisa de mejoras dentro de las actividades objeto de su responsabilidad.
4. Analizar qué aspectos concretos del propio proceso de trabajo requieren de alguna modificación, mayor coordinación, suprimir algún paso, etc.
5. Proponer distintos modos alternativos de actuación y analizar sus pros y contras. Se analizan costes, ventajas y posibles desventajas. En la medida de lo posible se cuantifica cada uno de estos aspectos para ayudar a la decisión sobre qué hacer.
6. Se determina y documenta cómo pueden llevarse a la práctica las mejoras, se detallan sus ventajas y se somete a consideración de los responsables de las unidades implicadas.
7. Esta información se resume en un Acta, sencilla y concreta, pero que recoge la información significativa.
8. El informe debe enviarse a la unidad responsable, que lo enviará al Servicio de Calidad.
9. La eficacia de los Equipos de Mejora viene determinada por las mejoras que son capaces de introducir.

Proyecto de mejora

Idea inicial y promoción

Una vez detectada la posibilidad de mejora de un procedimiento ya existente se comenta y debate de manera informal.

Se establecen los miembros que compondrán el Equipo, el nombre, las tareas, se definen conceptos y se establece el objetivo a alcanzar

Constitución

Una vez cumplimentado o dicho documento se remitirá al Servicio de Calidad

Aprobación del EM

Una vez aprobado la propuesta de constitución del Equipo de Mejora, se establecerá y comunicará, por parte del Servicio de Calidad, la fecha de la reunión inicial.

Reuniones inicial

En dicha reunión inicial, a la que asistirá un miembro del Servicio de Calidad con las funciones anteriormente citadas, se procederá a establecer:

Método de trabajo (técnicas, capacitación), reuniones (Número previsto, periodicidad cada una o dos semanas, duración nunca más de dos horas), Dedicación individual (duración, fechas y tiempos de reunión,), Recursos (presupuesto, instalaciones, tecnología, materiales,...), Información (registro de evolución, seguimiento, informe final).

Reuniones de trabajo

A lo largo del tiempo se celebrarán reuniones entre los miembros del Equipo de Mejora en las que se estudiarán y trabajaran conceptos tales como:

- *DEFINICIÓN OPERATIVA DEL OBJETO DE MEJORA
- *RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
- *ANÁLISIS DE CAUSAS
- *BUSQUEDA DE SOLUCIONES

Acta/informe final

El documento final, que recoge los resultados del trabajo realizado por el Equipo de Mejora, debe tener suficiente calidad como para poder difundirlo en la organización como una buena práctica.

PRUEBA PILOTO: Aplicación inicial, comprobar el resultado, analizar resistencias al cambio, realizar los ajustes oportunos, recoger opiniones
INTEGRACIÓN: Redefinir el proceso, abordaje de resistencias al cambio, integrar en la dinámica de trabajo