Nombre de la alumna: Angélica Figueroa García

Nombre del profesor: Andrea Pulido

Nombre del trabajo: Mapa Conceptual

Materia: Administración de la calidad

Grado: 2do Cuatrimestre

Grupo: Único

Comitán de Domínguez Chiapas a 02 de abril del 2022.

Trial Mod
XMind: Z

PLANEACION DEL SISTEMA DE CALIDAD

Metas de calidad

- Deben ser establecidos por la alta dirección de la organización
  - Deben ser
    - Medibles
    - No medibles
- La alta dirección debe garantizar que las metas y objetivos de calidad para satisfacer los requisitos de los clientes
  - Tienen que cumplir con ciertas características
    1. Claros.
    2. Medibles.
    3. Alcanzables.
    4. Motivadores.

Identificación de clientes

- Un cliente es aquella persona u organización
  - Recibe un producto o un servicio

Identificación de necesidades de los clientes

- Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes
  - La organización debe
    - Monitorear las percepciones de los clientes sobre el grado en que sus necesidades y expectativas se han cumplido
  - Esto se logra mediante la evaluación continua y sistemática de si el producto o servicio que proporciona la organización cumple con los requisitos y expectativas
    - Podemos utilizar
      - Encuestas de clientes
      - Comentarios de clientes
      - Entrevistas
      - Reclamos de garantía
  - La satisfacción está asociada a sus expectativas
    - Se dividen en 2 tipos
      - Expectativas objetivas
        - Se refieren a las características de un producto o servicio entregado que se comunicaron al cliente y
      - Expectativas subjetivas
        - Se refieren a las percepciones de los clientes sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativa

Control de procesos

- El objeto de todo proceso es la obtención de un producto o servicio final.
  - Para llevar a cabo esto debemos contar con un sistema de control el cual nos permitirá una operación del proceso más fiable y sencilla
    - **Principales características de un sistema de control**
      1. Mantener el sistema estable, independiente de perturbaciones y desajustes.
      2. Conseguir las condiciones de operación objetivo de forma rápida y continua.
      3. Trabajar correctamente bajo un amplio abanico de condiciones operativas.
      4. Manejar las restricciones de equipo y proceso de forma precisa

Trial Mode
XMind: Z

HERRAMIENTAS DEL CONTROL DE LA CALIDAD

Histograma y dispersión

- Mediante el cual se podrán agrupar y organizar los datos de manera que tengan algún significado y así den una mejor visión
  - También nos permitirá
    - Analizar el comportamiento de un proceso y compararlo con la norma establecida o variación permitida
- Expresando los datos en un Histograma de frecuencias se puede conocer y analizar
  1. El comportamiento global de los datos (Forma de distribución)
  2. Cuál es su comportamiento promedio (Posición central)
  3. La magnitud de la variación de los datos.
  4. Su comportamiento con respecto a la norma o especificación (índice de capacidad del proceso y/o porcentaje de defectos)

Estratificación

- Consiste en clasificar los grupos de datos con características comunes con el fin de simplificar el análisis de datos para la mejora de procesos o la solución de problemas
  - Tipos de estratificación
    - Por material y materia prima
    - Por equipos y maquinaria
    - Por operadores
    - Por método de operación o condiciones de operación
    - Por tiempo
    - Ambiente, medio ambiente, clima.
    - Por medición o inspección
    - Por características especiales.
- Para poder tomar los datos clasificados en categorías
  1. Enumerar las partes y los productos.
  2. La bitácora de operación
  3. Idear el lugar de almacenamiento
  4. Tomar datos utilizando la hoja de inspección.

Hoja de verificación

- Es un formato que sirve para registrar, analizar y procesar fácilmente los datos registrados en él
  - Para ser eficiente
    1. Elaborar la hoja de verificación que esté de acuerdo con la finalidad de uso.
    2. Debe ser lo más sencilla posible.
    3. Los puntos de verificación deben ser estudiados constantemente.
    4. Reglamentar el método de verificación.
    5. Los puntos de verificación deben coincidir con el orden de la operación.
    6. Aclarar la secuencia de datos.
    7. Tomar las medidas y contramedidas oportunamente.
    8. Debe de estar diseñada de tal manera que se puedan tomar con facilidad las acciones correctivas.
- Se pueden clasificar en tres grupos principales
  - Investigación
  - Verificación
  - Registros

Grafico de control

- Nos ayuda cuando necesitamos una herramienta que nos permita vigilar si un proceso se comporta de la misma manera a través del tiempo
  - Las gráficas de control se pueden usar con dos fines
    1. Gráfica de control para el análisis
    2. Gráfica de control para controlar el proceso

Diagrama causa-efecto

- Esta herramienta fue desarrollada por el profesor Kaoru Ishikawa, de la Universidad de Tokio, en el verano de 1943
  - Es una herramienta analítica que nos permite encontrar las posibles causas que generan un problema a través de un análisis sistemático
    - Para la elaboración del diagrama causa-efecto se sugiere
      - Un intercambio franco de ideas a través de la técnica conocida como "tormenta de ideas