

EXAMEN

Nombre

1.- ¿Qué es una no-conformidad?

2.- ¿Cuál es la diferencia entre corrección, acción correctiva y acción preventiva?

3.- ¿Cuáles son las etapas del Ciclo de Deming también conocido como Ciclo PHVA?

4.- ¿Cuáles de los siguientes conceptos pueden ser tomados como criterios para decidir si se inicia o no una acción correctiva?

- A) Costo, frecuencia y alcance
- B) Percepción del cliente y seguridad laboral
- C) Medio ambiente

Ninguna de ellas _____ B _____ Todas ellas _____

5.- Escriba tres palabras o frases que se deben evitar al declarar un problema o no conformidad

6.- Escriba tres “causas” raíz demasiado superficiales, basadas en la suposición de que los problemas son por culpa de la gente y no del sistema.

7.- Escriba tres “soluciones” demasiado superficiales, basadas en la suposición de que los problemas son por culpa de la gente y no del sistema.

8.- ¿Cuáles de los siguientes conceptos pueden ser tomados como criterios para seleccionar una solución?

A) Costo

B) Tiempo

C) Beneficio potencial

Ninguna de ellas _____

A _____

Todas ellas _____

9.- ¿Cuáles de los siguientes conceptos pueden ser considerados para verificar que la acción correctiva fue eficaz?

A) Que todas las tareas hayan sido ejecutadas

B) Que el objetivo de la acción correctiva haya sido alcanzado

C) Que los clientes estén más satisfechos

D) Que haya un impacto económico medible

Ninguna de ellas _____

C y D _____

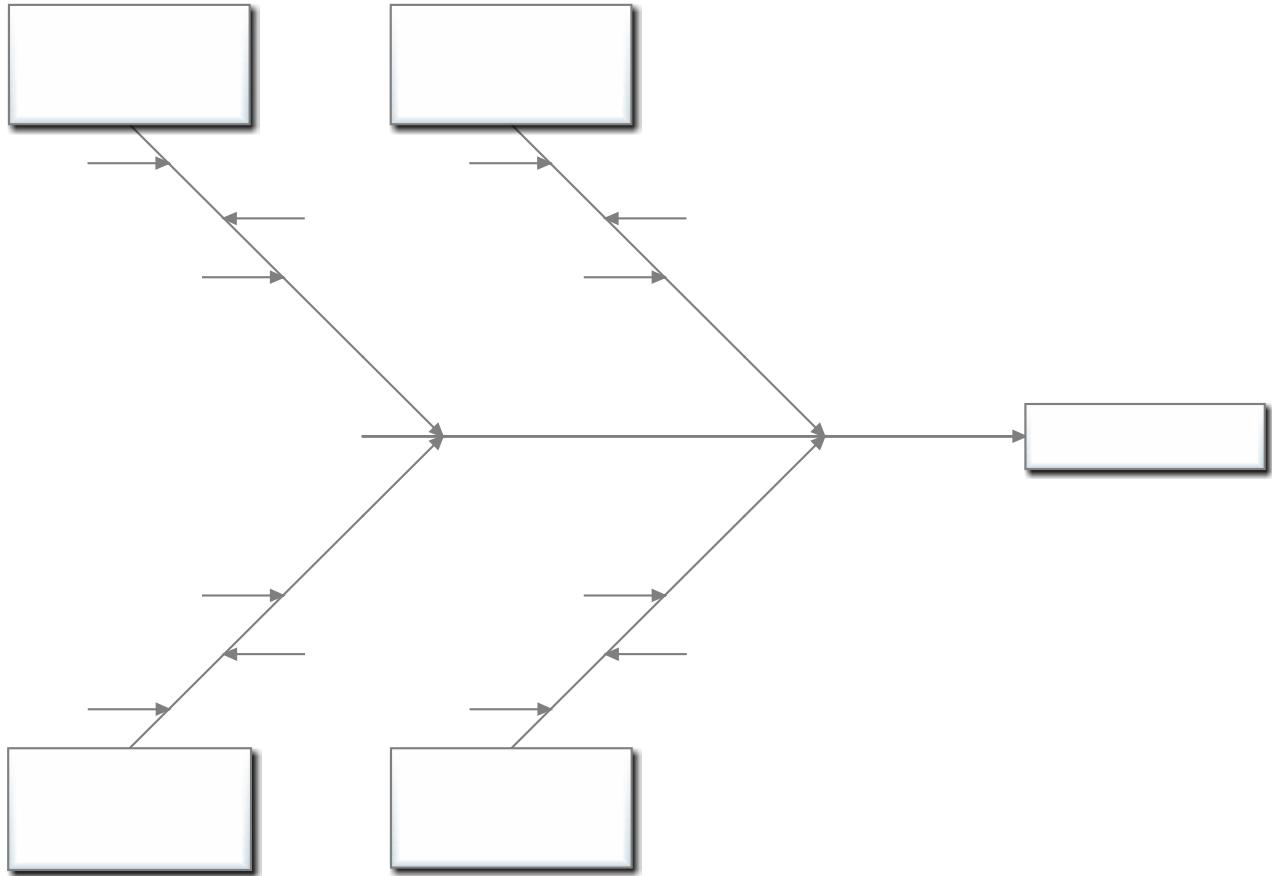
Todas ellas _____

10.- Escriba tres elementos que ayudan a prevenir la reincidencia de un problema o no-conformidad

FORMATO LLUVIA DE IDEAS – CAUSAS

Impacto	Control	Frecuencia
1= No existe evidencia comprobable de que esta causa genere la no conformidad; es sólo una suposición	1= No tenemos ningún control sobre esa causa	1= Ocurre una vez al año
2= Existe evidencia de que al menos en una ocasión la causa influyó en la no conformidad	2= Existen barreras importantes y grandes riesgos para poder actuar sobre la causa	2= Ocurre de dos a cuatro veces al año
3= Existe evidencia de que en diversas ocasiones la causa influyó en la no conformidad	3= Se requiere planificación, así como tiempo y recursos importantes	3= Ocurre con un patrón mensual
4= La no conformidad ocurre cada vez que la causa se presenta, pero debe estar acompañada de otros factores	4= Tomará tiempo y recursos moderados	4= Ocurre con un patrón semanal
5= La no conformidad ocurre cada vez que la causa se presenta sin necesidad de que se acompañe de otros factores	5= Podemos actuar de inmediato y con un costo mínimo o nulo	5= Ocurre continuamente; en el día a día

Aplique el Diagrama de Ishikawa y 5 por qués para las causas con el puntaje más alto



FORMATO PARA VERIFICAR LA EFICACIA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

	SÍ / NO	EXPLIQUE Y ADJUNTE EVIDENCIAS
¿Todas las acciones fueron ejecutadas?		
¿El objetivo fue alcanzado?		
¿Los clientes están más satisfechos?		
¿Hay un impacto económico medible?		

FORMATO LLUVIA DE IDEAS - SOLUCIONES

Costo	Tiempo	Beneficio potencial
1= Costaría más de \$500,000	1= Se puede implementar en un año	1= No existe evidencia comprobable de que esta solución tenga impacto en la causa; es sólo una suposición
2= Costaría entre \$101,000 y \$500,000	2= Se puede implementar en seis meses	2= Existe evidencia de que al menos en una ocasión la solución influyó en la causa
3= Costaría entre \$10,000 y \$100,000	3= Se puede implementar en tres meses	3= Existe evidencia de que en diversas ocasiones la solución influyó en la causa
4= Costaría menos de \$10,000	4= Se puede implementar en un mes	4= La causa desaparece cada vez que la solución se presenta acompañada de otros factores
5= No tiene un costo detectable	5= Se puede implementar en una semana	5= La causa desaparece cada vez que la solución se presenta, sin necesidad de que se acompañe de otros factores

Implemente aquella(s) soluciones(s) que obtengan el mayor puntaje

FORMATO PARA DECLARACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O PROBLEMA

1. Describa la no conformidad o problema.
 2. ¿Qué requisitos explícitos o implícitos estamos incumpliendo? (especificación, estándar, norma, contrato, objetivo, reglamento, etcétera).
 3. ¿Cuál es la evidencia del incumplimiento?
 4. ¿Cuándo ocurrió? Si se ha presentado más de una vez, ¿con qué frecuencia? (diario, por semana, por mes, etcétera)
 5. ¿Sucede particularmente en alguna hora, fecha, o día de la semana o del mes? ¿Cuándo NO se presenta?
 6. Si es posible, cuantifíquelo (por ejemplo número, volúmen, porcentaje, etcétera)
 7. ¿Quiénes lo detectan? ¿Quiénes lo experimentan?
 8. ¿Dónde ocurre o dónde se detecta? ¿Dónde NO ocurre?
 9. ¿Por qué es importante corregir este problema? ¿Cuá es su importancia en términos económicos o de satisfacción de los clientes? Es decir, las razones por las que decidió iniciar una acción correctiva.
 10. Con base en las respuestas anteriores escriba nuevamente la no conformidad o problema
NO presuponga las causas
NO generalice. Sea lo más específico posible (dónde, cuándo, quién, cuánto)
NO señale culpables ni asigne todavía responsables

FORMATO PARA SELECCIÓN DE NO CONFORMIDADES O PROBLEMAS QUE REQUIEREN ACCIÓN CORRECTIVA

Costo	Cliente	Frecuencia
1= No tiene un costo detectable; solo es una molestia	1= Es invisible para los clientes; sin efecto para ellos	1= Ocurre una vez al año
2= Cuesta menos de \$10,000 al año	2= Algunos clientes se dan cuenta del problema, pero el efecto es limitado	2= Ocurre de dos a cuatro veces al año
3= Cuesta entre \$10,000 y \$100,000 al año	3= Quejas esporádicas por parte de los clientes	3= Ocurre con un patrón mensual
4= Cuesta entre \$101,000 y \$500,000 al año	4= Quejas frecuentes por parte de los clientes	4= Ocurre con un patrón semanal
5= Cuesta más de \$500,000 al año	5= Los clientes se están yendo; hay pérdida de mercado	5= Ocurre continuamente; en el día a día

PROBLEMA O NO CONFORMIDAD:

SOLUCIÓN 1	ACCIONES	RESPONSABLES	FECHAS COMPROMISO
SOLUCIÓN 2	ACCIONES	RESPONSABLES	FECHAS COMPROMISO
SOLUCIÓN 3	ACCIONES	RESPONSABLES	FECHAS COMPROMISO