

Universidad Nacional de Chimborazo

Ingeniería industrial

Gestión de la Calidad

Taller 7: Manuales de procesos.

1. Lea y analice las dispositivas de la Unidad 1 desde la 152 hasta el final.
2. Lea y analice el archivo adjunto llamado “AC manuales procedimientos”. Con la información relevante, realice un organizador gráfico.
3. Seleccione uno de los archivos adjuntos llamados “EJ 1”, “EJ 2” o “EJ 3”, cada uno corresponde a un ejemplo de un manual de procesos de una institución. Con el ejemplo seleccionado, realice un análisis del documento, y describa sus análisis. Es decir, incluya sus conclusiones, qué información cree que se debe añadir, modificar o retirar, recomendaciones, utilidad del documento o información que considere importante.
4. Desarrolle el Caso de Estudio: Optimización de Procesos en Manufacturas Innovadoras S.A. (MIS)

Información General de la Empresa

Nombre de la Empresa: Manufacturas Innovadoras S.A. (MIS)

Industria: Fabricación de componentes electrónicos para automóviles.

Ubicación: Ciudad Industrial, País X.

Número de Empleados: 250

Descripción: Manufacturas Innovadoras S.A. es una empresa mediana dedicada a la producción de componentes electrónicos avanzados utilizados en sistemas de seguridad y entretenimiento para la industria automotriz. La empresa ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos cinco años, expandiendo su línea de productos y aumentando su base de clientes a nivel nacional e internacional.

Estructura Organizacional

Gerencia General

Departamento de Producción

Jefe de Producción

Supervisores de Línea

Operarios de Producción

Departamento de Calidad

Jefe de Calidad

Inspectores de Calidad

Departamento de Logística

Jefe de Logística

Coordinadores de Almacén

Personal de Almacén

Departamento de Recursos Humanos

Departamento de Ventas y Marketing

Descripción de los Procesos Actuales

A continuación, se describen tres procesos críticos que actualmente enfrentan problemas debido a la falta de documentación adecuada:

- Proceso 1: Ensamblaje de Componentes Electrónicos

Descripción Actual: El proceso de ensamblaje carece de un manual detallado. Los operarios siguen instrucciones verbales y prácticas aprendidas en el puesto. Esto ha llevado a inconsistencias en la calidad de los productos finales.

Problemas Identificados:

Alta variabilidad en la calidad de los componentes ensamblados.

Incremento en el tiempo de producción debido a retrabajos.

Dificultad para capacitar a nuevos operarios de manera eficiente.

- Proceso 2: Control de Inventarios de Materias Primas

Descripción Actual: La gestión de inventarios se realiza manualmente mediante hojas de cálculo básicas. No existe un sistema estandarizado para el registro y seguimiento de entradas y salidas de materiales.

Problemas Identificados:

Frecuentes errores en el registro de inventarios.

Retrasos en la reposición de materiales, afectando la continuidad de la producción.

Dificultad para realizar auditorías precisas de inventarios.

- Proceso 3: Gestión de Reclamos de Clientes

Descripción Actual: Los reclamos de clientes se manejan de manera informal, principalmente a través de correos electrónicos y llamadas telefónicas. No existe un procedimiento estandarizado para el seguimiento y resolución de reclamos.

Problemas Identificados:

Falta de seguimiento sistemático de los reclamos.

Baja satisfacción del cliente debido a la lentitud en la resolución de problemas.

Incapacidad para identificar patrones recurrentes de defectos o fallas.

Datos Adicionales

Para facilitar el análisis, se proporcionan algunos datos relevantes sobre el desempeño actual de la empresa:

Tasa de Defectos en Producción: 5% de los productos finales presentan defectos menores.

Tiempo Promedio de Producción por Unidad: 45 minutos.

Nivel de Satisfacción del Cliente: 75% de los clientes están satisfechos, mientras que el 25% restante ha expresado insatisfacción principalmente por problemas de calidad y retrasos en la entrega.

Rotación de Personal en Producción: 20% anual, debido en parte a la falta de capacitación estructurada.

Objetivos del Caso de Estudio

Los estudiantes deberán:

1. Analizar los Procesos Actuales:

Identificar las deficiencias en la documentación y ejecución de los procesos.

Evaluar el impacto de estas deficiencias en la calidad del producto y la satisfacción del cliente.

2. Desarrollar Manuales de Procesos:

Crear un manual para cada uno de los procesos críticos identificados (Ensamblaje, Control de Inventarios, Gestión de Reclamos).

Incluir en los manuales secciones como objetivos del proceso, responsabilidades, recursos necesarios, procedimientos paso a paso, y métricas de desempeño.

3. Proponer Indicadores de Desempeño (KPIs):

Definir KPIs relevantes para cada proceso que permitan medir su efectividad y eficiencia.

Justificar la elección de cada KPI y cómo contribuirá a la mejora continua.

4. Presentar Soluciones y Mejores Prácticas:

Sugerir mejoras adicionales que podrían implementarse para optimizar los procesos.

Discutir cómo la estandarización de procesos contribuye a la gestión de la calidad y al éxito empresarial.

Nota: les he dejado formatos en el aula virtual para desarrollar los contenidos de la unidad 1, por favor los revisan:



Unidad 1 - Gestión por procesos ⋮

Establece la gestión por procesos de una organización mediante el direccionamiento estratégico para la identificación de los procesos de la organización.

 Material Académico ⋮

 RECURSO
Materia Unidad 1 ⋮

 RECURSO
Formatos Procesos Unidad 1 ⋮

Para desarrollar el Manual de procesos de este taller, puede usar el formato disponible en el aula virtual o uno similar (similar a los ejemplos analizados en el literal 3), considerando que tenga los aspectos mínimos analizados en la materia.