

1.- QUE ES UN PRODUCTO DE CALIDAD?

R.- Es aquel que atiende de manera confiable, accesible, segura y con la programación adecuada a las necesidades del cliente.

2.- CUALES SON LAS 5 DIMENCIONES DE LA CALIDAD TOTAL?

- R.-
- Calidad: Directamente vinculada a la satisfacción del cliente interno y externo
 - Costo: No solo el costo del producto o servicio sino también los costos intermediarios (C.compras, C.ventas)
 - Entrega: Plazo exacto, local exacto, cantidad exacta.
 - Moral: Mide el nivel medio de satisfacción de un grupo de personas de la empresa.
 - Seguridad: Seguridad de los empleados, usuarios de nuestro producto (por medio de índices)

3.- QUE SON LOS ITEMS DE UN PROCESO?

R.- Son índices numéricos establecidos sobre los efectos de cada proceso para medir su calidad total.

4.- QUE SON LOS ITEMS DE VERIFICACIÓN DE UN PROCESO?

R.- Son índices numéricos establecidos sobre las principales causas que afectan determinado control.

5.- QUE SIGNIFICA MANTENER BAJO CONTROL UN PROCESO?

R.- Saber localizar el problema, analizar el proceso, estandarizar y establecer items de control de forma que el problema no aparezca más.

6.- CUALES SON LAS BASES DE CONTROL DE MIYAUCHI?

- R.-
- * Analisis de Proceso : Para identificar causas fundamentales de los problemas.
 - * Estandarizacion : Para encerrar las causas fundamentales de los problemas en una jaula.
 - * Items de Control : Para vigilar las causas fundamentales y confirmar que están presas en una jaula.

7.- CUALES SON LAS 3 ACCIONES FUNDAMENTALES DEL CONTROL DE UN PROCESO?

- R.-
- Establecimiento de la directriz de control (planeamiento).- Consta de :
La **meta** que es el nivel de control y el **metodo** o sea los procedimientos para alcanzar la meta
 - Mantenimiento del nivel de control .- Si existen desviaciones se deberá:
Actuar sobre el **resultado** para poner de nuevo el proceso en funcionamiento
Actuar sobre la **causa** para prevenir la reaparición del desvío. Existen 2 causas:
c. específicas.- Descubiertas por el análisis de fallas
c. crónicas.- Descubiertas por el análisis de procesos.
 - Alteración de la directriz de control (mejoras).- Se lo consigue alterando la meta y el metodo. También se lo realiza por medio de “ metodo de solución de problemas”.(mejorando Stand).

8.- CUAL ES CICLO PDCA PARA EL MEJORAMIENTO?

R.- Se lo realiza cuando el proceso no es repetitivo y el plan consta de una meta con un valor definido. Se deberá mejorar el nuevo nivel de control por medio de el mejoramiento de la directriz de control.

9.- CUAL ES EL CICLO PDCA PARA MANTENER RESULTADOS?

- R.- Las directrices de control se mantienen mediante el cumplimiento de los **procedimientos estandar de operación** con las siguientes condiciones:
- Plan :
- a) Definición de los items de control
 - b) Definición de los procedimientos estandar necesarios para el mantenimiento de resultados.
- Do :
- c) Entrenamiento en el trabajo para que sean los mejores. Se basa en los procedimientos estandar
 - d) Entrenamiento en recolección de datos.
 - e) Ejecución de tareas de acuerdo a los procedimientos.
- Check : f) Los items de control deben verificarse de varias formas una forma puede ser un grafico (G. Secuencial) del proceso.
- Action :
- g) Si todo sigue normal mantener procedimientos actuales.
 - h) Si hay alguna anomalía se debe comunicar a los jefes para ejecutar acciones correctivas.

10.- CUAL ES EL CICLO PDCA PARA MANTENIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD

Se aplica cuando el proceso es repetitivo y el plan consta de una sola meta que es un faja de valores. Por lo tanto el ciclo de PDCA consiste esencialmente en el cumplimiento de los procedimientos estandar de operación entonces los items de control searn: calidad estandar, costo estandar, etc.

11.- CUALES SON LOS 3 OBJETIVOS DEL CONTROL DE CALIDAD?

- R.-
- Planificar la calidad deseada por el cliente
 - Mantener la calidad deseada por el cliente
 - Mejorar la calidad deseada por el cliente

12.- COMO SE COMPONE EL GERENCIAMIENTO POR LAS DIRECTRICES?

- R.-
- Gerenciamiento interfuncional
 - Gerenciamiento de la rutina del trabajo del día a día (gerenciamiento funcional)

13.- QUE ES GERENCIAMIENTO DE LA RUTINA DEL TRABAJO DEL DIA A DIA Y CUALES SON SUS PRINCIPALES ACTIVIDADES.

- R.-
- Es un conjunto de actividades orientadas para alcanzar los objetivos atribuidos a cada proceso. Esta íntimamente ligado al gerenciamiento por directrices y es la base para la realización de la estrategia de la empresa y sus principales actividades son:
- Definición de la función de cada sector
 - Macrodiagrama de flujo que explica los procesos de la empresa
 - Determinar los items de control, sus metas y la frecuencia de verificación.
 - Determinar diagramas de flujo de cada sección para facilitar la estandarización
 - Definir métodos para alcanzar las metas en los items de control.
 - Definir los problemas claramente y resolverlos para mejorar el SOP Utilizando el QC Story
 - Educar y entrenar al personal en métodos y prácticas de control de calidad.

14.- CUALES SON LAS 5 PREGUNTAS PARA ESTABLECER LA TABLA DE ITEMS DE CONTROL?

- R.-
- WHAT - ¿cuáles son los items de control de calidad, costo, energía, moral y seguridad? ¿cuál es la unidad de medida?
 - WHEN - ¿cuál es la frecuencia con que debe medirse (diaria, semanal, mensual, anual)? ¿cuándo actuar?
 - WHERE - ¿Dónde se realizan las operaciones de control?
 - HOW - ¿Cómo ejercer el control?
 - WHY - ¿en qué frecuencia se ha ejercido el control?
 - WHO - ¿quién participa en las acciones necesarias para el control?

15.- CUAL ES EL METODO DE SOLUCION DE PROBLEMAS(QC story)

R.-

Es una pieza fundamental para poder ejercer el control de calidad. Consta de las siguientes herramientas

En su manera resumida consta de las siguientes partes:

P : Identificación del problema : Definir el problema y reconocer su importancia.

Observación: Investigar características del problema desde diferentes puntos de vista.

análisis del problema : Descubrir causas fundamentales.

plan de acción: Concebir un plan para bloquear las causas fundamentales.

D : Acción : Bloquear causas fundamentales

C : Verificación : Verificar si el bloqueo es efectivo

A : Estandarización : Prevenir la reaparición del problema

Conclusion: Recapitular todo el proceso de la solución del problema para futuros trabajos.

16.- QUE SON LOS CIRCULOS DE CALIDAD?

R.-

son la extensión práctica del control de calidad a nivel de los obreros. Es un grupo pequeño para realizar de forma voluntaria actividades de control de calidad dentro la misma área de trabajo. Este grupo continuamente realiza un autodesarrollo y desarrollo mutuo, mantenimiento y mejoras utilizando técnicas de control de calidad con la participación de todos los miembros.

17.- QUE ES EL GERENCIAMIENTO POR LAS DIRECTRICES?

- R.- Es un sistema administrativo, practico por todas las personas de las empresas, que tiene que garantizar la supervivencia de la empresa. A través de la visión estratégica basada en los sistemas de análisis, a traves de la orientación de la practica del control de calidad.

18.- COMO SE DEFINE EL PLANEAMIENTO ESTRAGICO?

- R.- Es un conjunto de actividades necesarias para determinar las metas(vision), los metodos(Estrategia) y el desdoblamiento de estas metas y metodos.
Es un plan de guerra comercial que tiene como finalidad garantizar la supervivencia de la empresa a la competencia internacional.

19.- ETAPAS PÒR LAS QUE PASO LA GARANTIA DE CALIADAD?

- R.-
- Garantia de la calidad orientada por la inspeccion
 - Garantia de la calidad orientada por el control de proceso
 - Garantia de la calidad con énfasis en el desarrollo de nuevos productos

20.- CUALES SON LAS FORMAS DE AUDITORIA DE UN SISITEMA?

- R.- Externas : 1) Del proveedor por el comprador
2) Para certificacion
3) por consultor para obtencion de premios nacionales.
Todo esto es efectuado por la organización de garantia de la caidad del comprador.

Internas : 1) Por el presidente
2) Por el gerente senior
3) Por el escritorio del TQC
4) Mutuo
Lo anterior es preparado por el escritorio del TQC.

21.- CUALES SON LOS TIPOS AUDITORIA?

- R.-
- Auditoria de sistemas : Se realiza para verificar si la politica o la calidad y el sitema de calidad se comprenden perfectamente. Se verifica la mejora de la rutina día a día siguiendo la implemetacion de un plan propuesto. Esta auditoria es llevada a cabo por la alta direccion , gerentes seniors y el escritorio del TQC
 - Auditoria de proceso : Se efectua para veificar :
 - a) Si los procesos estan siguiendo normas preestablecidas
 - b) Si los obreros estan siguiendo los procedimientos operacionales Std.
 - c) Si los estandares tecnicos estan actualizados y disponibles en el area de trabajo.
 - d) Si los obreros estan educados y entrenados.
 - e) Si los equipos y herramientas estan calibradas.
 - Auditoria de producto: Para verificar si los productos sufrierion inspeccion y estan en comleta conformidad con las exigencias y necesidades de calidad.

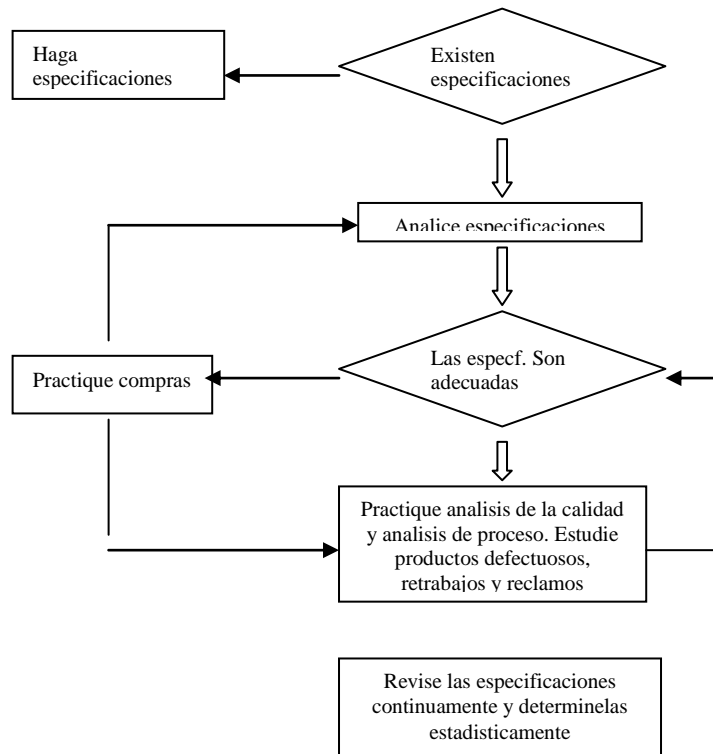
22.- CUALES SON LOS OBJETIVOS DE LA GARANTIA DE CALIDAD

- Garantizar la satisfaccion del cliente por un largo tiempo y a un precio que sea accesible y de una manera mejor que de los competidores.
- La supervivencia de la empresa en la guerra comercial y no solo satisfacer algunas exigencias de normas nacionales e internacionales.

23.- CUAL ES PAPEL DE VENTAS EN EL CICLO PDCA?

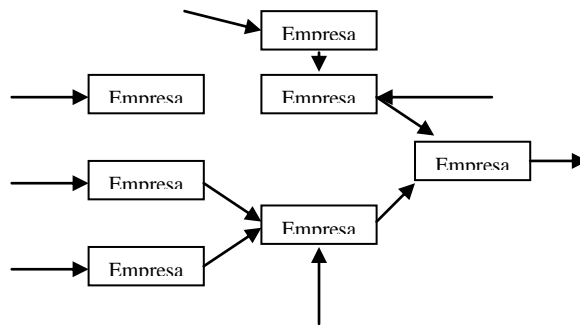
- R.- P : Planeamineto ; Proyecto.
D : Produccion ; Inspeccion.
C : Ventas ; Asistencia Tecnica.
A : Investigacion de Usuarios ; Investigacion de No- Usuarios.

24.- CUAL ES EL DIAGRAMA PARA LA IMPLEMENTACION Y EL MANTENIMIENTO DE ESPECIFICACIONES DE MATERIAS PRIMAS



25.- CUAL ES EL CONCEPTO DE LA CADENA DE COMPETITIVIDAD

R.- Una empresa aislada no puede ser competitiva, debe formar parte de una cadena de compradores/proveedores que tienen como objeto satisfacer las necesidades de los consumidores.



26.- CUAL ES EL CICLO PDCA PARA EL GERENCIAMIENTO DE LA EDUCACION Y ENTRENAMIENTO

P : Cuales son las metas ?(Lo que se espera alcanzar con la educacion y entrenamiennto)

Cual es el Plan? (Cual es el contenido forma y cronograma de educacion y entrenamiento.

D : Curricula completa?, Material didactico perfecto , aula adecuada?, instructores preparados?

Ejecucion de la educacion y entrenamiento
Recoleccion de datos para control.

C: Evaluar metas y ejecucion del plan.

A : Buscar las causas de los desvios de las metas y del plan. Actuar en las causas para evitar reincidencia.
Actuar en la ejecucion o el plan.

27.- CUAL ES EL CICLO PDCA PARA EL GERENCIAMIENTO DE LA IMPLANTACION DEL TQC

P :

Definir metas: Definir las “metas de supervivencia” que la empresa espera alcanzar. (Compromiso del Presidente)

Definir los métodos que permitirán alcanzar las metas propuestas: Definir un “plan de Implantación del TQC”

D :

Educación y Entrenamiento: Definir un “Plan de Educación y Entrenamiento para el TQC”

Ejecutar y recoger datos: La ejecución es conducida por la línea jerárquica de la empresa que asume esta responsabilidad.

Ejecutar y recoger datos: El Escritorio del TQC tiene la responsabilidad de recoger datos sobre las “metas de supervivencia” y sobre la marcha de la implantación del plan en cada área. Estos datos son llevados a la reunión del Comité de Implantación del TQC a través del “Informe de Progresos”.

C :

Verificar: Reunión del Comité de Implantación del TQC, donde son analizados: 1) Las “metas de supervivencia. 2) El “Informe de Progresos” de la Implantación del TQC en las diferentes áreas.

A :

Tomar acciones correctivas: El Presidente actúa sobre las CAUSAS de los desvíos del plan, según recomendación del Comité.

28.- CUALES SON LOS 11 TOPICOS QUE FORMA PARTE DEL CONCEPTO DEL TQC

R.-

- 1) Orientación por el cliente
- 2) Calidad en primer lugar
- 3) Acción orientada por prioridades
- 4) Acción orientada por hechos y datos
- 5) Control de procesos
- 6) Control de la dispersión
- 7) El próximo proceso es su cliente
- 8) Control de “aguas arriba”
- 9) Acción de bloqueo
- 10) Respeto por el empleado como ser humano
- 11) Compromiso de la alta Dirección.