

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD

Guía Técnica para el Funcionamiento de los Equipos de Mejora

Código:	I0207	Versión:	1	Edición:	
Elaboró:	Gerencia de Planificación	Firma:			
Revisó:	Dr. Ricardo Olmos <i>Representante de la Dirección SGEC</i>	Firma:			
Aprobó:	Dr. Ricardo Olmos Gerente de Planificación	Firma:			
Elaborado:	25/04/2016	Revisado:	25/04/2016	Aprobado:	25/04/2016

1. Propósito

Facilitar al personal que participa en la *Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad (EGEC)* un documento que describa la metodología para el funcionamiento de los equipos de mejora, así como la aplicación de técnicas y herramientas para la mejora continua de la calidad de los productos y servicios que provee el Centro Nacional de Registros.

2. Alcance

Esta guía es aplicable a los equipos de mejora creados en el marco de la *EGEC*.

3. Responsabilidades

- Los equipos de mejora son responsables de la efectiva aplicación de esta guía técnica.
- Los facilitadores de la Gerencia de Planificación son responsables de asesorar al equipo de mejora, en la aplicación de métodos, técnicas y herramientas de gestión de la calidad.

4. Reglas para la creación y funcionamiento

Reglas generales

- Los equipos de mejora deben crearse cuando exista la necesidad de:

Código: 10207

Versión: 1

Edición:

- Resolver problemas que requieran un estudio exhaustivo para definir una solución definitiva.
- Realizar innovaciones a los procesos, productos y servicios, aprovechando oportunidades existentes. Por ejemplo: Servicios en línea.
- Desarrollar proyectos resultantes de la planificación estratégica y operativa.
- Los equipos de mejora son multidisciplinarios y están conformados por miembros de una o más unidades organizativas protagonistas de un proceso o varios de éstos interrelacionados entre sí, siendo organizados para trabajar en proyectos de mejora que han sido designados por las instancias que conforman la EGEC, a saber:
 - Consejo Directivo
 - Consejo de la Calidad
 - Comisión de la Calidad
 - Comités de la Calidad
- Su conformación será consignada a través de acuerdo, acta o memorando emitido por cualquiera de las instancias de la EGEC.
- El equipo de mejora puede estar conformado por 3 a 5 personas.
- Son equipos de carácter temporal que se mantienen activos mientras se estudia e implementa el proyecto de mejora.

Reglas específicas

Desarrollo de las reuniones

- En la primera reunión, los equipos de mejora se organizan estableciendo: líder y definición de su rol; secretario, y su definición de rol; plan de trabajo y frecuencia de reuniones (al menos una vez por semana).

Código: 10207

Versión: 1

Edición:

- El Secretario llevará las actas y agendas de las reuniones, usando el formato F033 Acta de Reuniones.
- Las actas serán publicadas por el Secretario en la Documentación del SGEC¹ durante los 5 días hábiles posteriores a la reunión realizada.

Funciones de los equipos de mejora

- Desarrollar los proyectos de mejora aprobados en la EGEC, aplicando el método WV para solución de problemas.
- Rendir informe de avance o final cuando alguna instancia de la EGEC lo requiera.

Código de conducta

- Asistir con puntualidad a todas las reuniones.
- Criticar ideas y no personas. Toda idea debe considerarse, luego se criticará constructivamente. (La crítica deberá estar basada en evidencias y no en suposiciones).
- Fomentar y mantener una actitud participativa, proactiva y propositiva.
- Escuchar con atención y demostrar respeto.
- Procurar que todos se sientan parte del equipo.

¹ Estas deberán ser almacenadas en el servidor proyecto: GP\ESTRUCTURA_SGEC\4 Equipos de Mejora

Método para el desarrollo de proyectos de mejora

El método WV para análisis y solución de problemas comprende las etapas siguientes:

1. Definir el proyecto de mejora
2. Recolectar y analizar datos
3. Analizar las causas
4. Formular plan y solución
5. Implantar solución
6. Evaluar efectos y
7. Normalizar solución

1. Definir el problema o proyecto de mejora.

Se identifican y definen las generalidades del problema o proyecto de mejora y se elabora una ficha del proyecto que comprenda los apartados siguientes:

- Identificación del problema o proyecto
- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Alcance
- Integrantes del equipo de mejora
- Duración

2. Recolectar y analizar datos.

En esta etapa se realiza la recolección y análisis de datos existentes para validar el problema u oportunidad o hacer un replanteamiento de los mismos, teniendo

Código: 10207

Versión: 1

Edición:

como resultado un diagnóstico de la situación actual. Se recomienda utilizar técnicas como: Principio de Pareto o análisis de indicadores.

3. Analizar las causas.

Realizar un análisis de la causa raíz que origina el problema o motiva la realización de una mejora.

En esta etapa pueden aplicarse herramientas como el Diagrama de Causa y Efecto (Espina de Pescado), Principio de Pareto y análisis de indicadores.

4. Formular plan y solución

Evaluar las mejoras posibles y decidir cuáles son las mejores opciones para eliminar la causa raíz. Se selecciona la mejor opción.

Se elabora un plan de implementación el cual se sintetiza en el formato *F0211 Plan de proyecto de mejora*.

Se presenta la solución propuesta para su aprobación mediante un documento de perfil de proyecto. Es presentado ante la instancia que identificó la necesidad de un equipo de mejora.

En esta etapa se pueden aplicar técnicas o herramientas como 5W + 2H, Diagrama de Impacto, análisis de Costo – Beneficio y análisis de resultados de indicadores.

5. Implementar la solución

En esta etapa se implementa la solución propuesta, en la cual puede participar el equipo de mejora.

6. Evaluar efectos

Una vez implementadas las mejoras, se deberán analizar los resultados para evaluar la efectividad del proyecto de mejora, con objeto de confirmar las medidas implementadas o efectuar cambios en la solución adoptada.

Código: 10207

Versión: 1

Edición:

Algunos criterios a utilizar para esta evaluación serían: impacto en los costos, tiempos de respuesta, disminución de quejas, mejora en la satisfacción de los usuarios, productividad, etc.

7. Normalizar la solución.

Documentar las lecciones aprendidas a partir de la implementación del proyecto de mejora.

5. **Documentos de referencia.**

- A003 Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad.
- Norma UNE 66178:2004 Guía para la gestión del proceso de mejora continua.