



CIRCULO DE CALIDAD No 3 de 2018

Comité de Calidad— Consejo Seccional de la Judicatura Chocó

PASOS IMPORTANTES PARA EL PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

1er .Paso: Selección de los problemas (oportunidades de mejora) **2do. Paso:** Cuantificación y subdivisión del problema **3er. Paso:** Análisis de las causas, raíces específicas. **4to. Paso:** Establecimiento de los niveles de desempeño exigidos (metas de mejoramiento). **5to. Paso:** Definición y programación de soluciones **6to. Paso:** Implantación de soluciones **7to. Paso:** Acciones de Garantía

PRIMER PASO: SELECCIÓN DE LOS PROBLEMAS (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

Este paso tiene como objetivo la identificación y escogencia de los problemas, en el que se desarrollarán las siguientes actividades:

Aclarar los conceptos de calidad y productividad en el grupo.

Elaborar el diagrama de caracterización, en términos generales: clientes, productos y servicios, atributos de los mismos, principales procesos e insumos utilizados.

Definir en qué consiste un problema de calidad y productividad como desviación de una norma: deber ser, estado deseado, requerido o exigido.

Listar en el grupo los problemas de calidad y productividad en la unidad de análisis (aplicar tormenta de ideas).

Preseleccionar las oportunidades de mejora, priorizando gruesamente, aplicando técnica de grupo nominal o multi-votación.

Seleccionar de la lista anterior las oportunidades de mejora a abordar a través de la aplicación de una matriz de criterios múltiples, de acuerdo con la opinión del grupo o su superior.

Este es un paso clave dentro del proceso, por lo que debe dedicarse el tiempo necesario evitando **quemar** actividades o **pasarlas** por alto, sin que el equipo de trabajo haya asimilado suficientemente el objetivo de las mismas.

