

# Guía Práctica de ICG

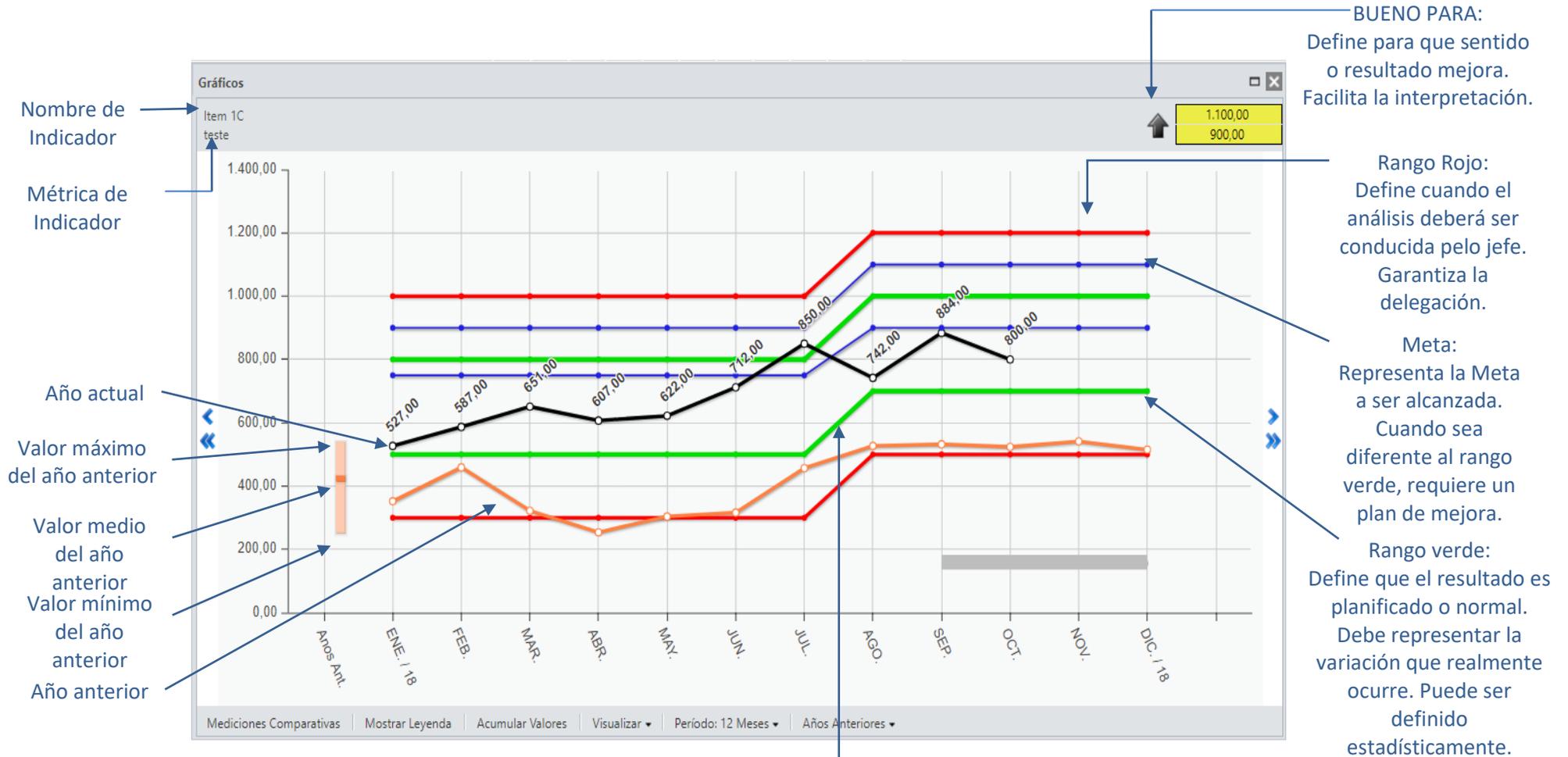
Reunión de Resultados

Indicadores:

Gráfico/FCA/Plan de Acción



**GRÁFICO DE UN INDICADOR**



**CAMBIO DE RANGO:**

Ocurre cuando una causa es incorporada en el proceso. Puede ser tanto para mejor como para peor.

Un buen gerente no pierde la referencia histórica.

Un buen gerente identifica e incorpora causas favorables. Eliminando para siempre las desfavorables después de la primera ocurrencia

**HECHO- CAUSA – ACCIÓN (FCA)**

Un buen gerente toma siempre acciones sobre causa, garantizando así menos problemas para el futuro.

Posibilita el intercambio de ICs y destaca en negrita los que necesitan de análisis.

Posibilita consultar el histórico de los meses que el IC quedó fuera del rango.

FCA

Item 2

6/2018 Zoom: [ ]

Medido : 75,00 Rango Proceso : 45,00 a 55,00 Rango Rojo : indefinida Rango Cliente : 45,00 a 55,00

Enfocado en las anomalías (lo que ocurrió en este mes que no ocurría antes). Todo lo que hemos medido son hechos, y no causas. Todo el desdoblamiento del Pareto cae aquí. Podemos usar la pregunta "¿Dónde?" O "¿En qué?". Esta práctica aumenta la profundidad del análisis. Puede ser una porción del IC.

Nombre de la persona responsable de la ejecución de la acción.

Fecha en la que finalizará la acción. Coloque los plazos que pueda cumplir. En este caso, la acción está vencida, quedando con la fecha roja.

El buen gerente cumple sus acciones en el plazo.

**Hecho:** 20 mantenimientos encima de lo previsto.

**Causa:** Se quemó el cojinete

**Causa:** no se está funcionando y sale poco agua de la cañería

**Causa:** La cañería está obstruida con arena.

**Causa:** A bomba está puxando areia.

**Acción:** Instalar filtro en la tubería y crear un patrón de limpieza de filtros.

**Quién:** Usuario 3

**Concluir hasta:** 01/08/18

**Concluido:** No

**Cambiar rangos:** No

**Causa:** El nivel del río está por debajo de lo normal.

**Causa:** Sequías en la región.

**FCA** Buscar la CAUSA RAIZ, usando el método de los 5 porqués. Este análisis requiere conocimiento de la tecnología y vivencia de las ocurrencias en el mes; Es útil utilizar el apoyo de otra persona.

Define lo que se hará. Deberá modificar un procedimiento predeterminado o realizar una acción. Utilizar verbos finitos, que dejen claro cuando estará terminado (implantar, adquirir.). La acción sobre la causa, normalmente no tiene prisa.

Acción sobre EFECTO: elimina el efecto, pero no garantiza que el problema deje de ocurrir por la misma causa.

Acción sobre CAUSA: elimina la causa, evitando que el problema vuelva a ocurrir por el mismo motivo.

## TABLERO DE INDICADORES

Define el OBJETIVO del sector - Un buen IC puede aprovechar el proceso del TQC - Un mal IC es burocracia inútil.

**CLIENTE**  
Tipo de cliente que es atendido por este Indicador: C (consumidor), E (equipo), V (vecino) o A (accionista).

El buen gerente tiene indicadores para todos los tipos de cliente.

**ROJO CRÓNICO**  
Número de veces consecutivas fuera de la franja verde en la que el análisis debe hacerse en conjunto con el jefe.

**AMARILLO**  
Significa que el resultado fue peor de lo normal o esperado. El responsable deberá identificar las causas y eliminarlas.

**AZUL CLARO**  
Significa que el resultado fue mejor de lo normal (Amarillo Bueno). El responsable deberá identificar las causas y atenderlas

**AZUL OSCURO**  
Significa que el resultado fue mejor de lo normal (Rojo Bueno). El responsable deberá identificar las causas y atenderlas

**VERDE**  
El resultado está dentro de lo esperado. No es necesario preocuparse por este indicador.

**Flecha encima del farol**  
Significa que en ese mes se hizo un Pareto y / o gráfico de barras.

El buen gerente sólo tiene verdes y los cambios de rangos. Mejoras programadas.

**ROJO**  
Valor que representa una anomalía tan grande que debe ser analizada por el jefe.

**CÍRCULO NEGRITO**  
Acontece en los amarillos, azules y rojos en que el análisis FCA aún no se ha realizado. Puede ocurrir también en los blancos, cuando algo debería haber sido medido y no fue, exigiendo así un FCA.

**METRICA:** Define cómo se medirá el objetivo (IC). Debe ser una grandeza percibida por el cliente.

**CONSOLIDADO / BOUND**  
Este indicador es totalizado por otros IC o entonces hay otros IC vinculados a él.

**RANGO VERDE:**  
Define la normalidad de mi resultado. Se compone de límite inferior y superior  
**META:**  
Define el deseo del cliente. Debe ser revisado periódicamente.

**LINEA DIVIDIENDO LA META**  
Este IC tiene la meta acumulada. En este caso, el valor arriba es la meta y el valor abajo es la actual proyección del resultado acumulado.

**RANGO DEL CLIENTE EN ROJO**  
El proceso no es capaz de satisfacer al cliente y aún no existe ningún plan para satisfacerlo. Estas metas se definen en consenso con el jefe.

**INDICADOR NUEVO**  
Sin rango definida. Se definirá el rango en el futuro y, en este caso, comenzará a medirse en septiembre.

**RANGO DEL CLIENTE AZUL**  
El proceso, además de satisfacer, supera el deseo del cliente

**RANGO DEL CLIENTE AMARILLA**  
Hay un plan para mejorar, pero sigue siendo insuficiente para atender al cliente.

**RANGO DEL CLIENTE VERDE**  
El proceso es capaz de satisfacer al cliente o existe un Plan que lleva a su satisfacción.

C/P	Indicador	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Métrica	D	A	Rango Proceso	RC	Rango del Cliente
A	Item de Controle	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	Indicador			800,00 600,00	3	800,00 600,00
E	Item 1	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	%			292,12 239,00	3	3.000,00 3.259,97
CA	Item 3	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	%			148,50 121,50	3	165,00 135,00
EV	Item 4	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	%			88,00 72,00	3	66,00 54,00
C	Item 5	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	R\$				3	
E	Item 6	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	%			1,10 0,90	3	2,00 1,26
V	Item 2	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	%			60,50 49,50	3	66,00 54,00
VA	Item 7	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○				100,00 95,00	3	100,00 90,00

**SIN CIRCULO**  
Este indicador no es medido este mes.

**RAYADO**  
El análisis fue hecho pero la acción no fue ejecutada. Puede ocurrir en los meses en que la bolita está amarilla, azul o roja.

**BARRA NEGRA HORIZONTAL**  
Indica un Plan de Acción.

**BARRA NEGRA VERTICAL**  
Significa que hubo un cambio de rango.

**DESDOBRAMIENTO** Significa que hay un subordinado con un sub-indicador. Puede ser:  
Gris - cuando se calcula  
Negro - cuando se estima

**EXHIBICIONES**  
Hay un archivo adjunto a este IC

El buen gerente tiene todos los elementos desplegados.

**PLAN DE ACCIÓN (5W1H)**

El buen gerente toma siempre acciones sobre la causa, garantizando así menos problemas para el futuro.

Utilizar verbos finitos, que dejen claro cuando estará terminado (implantar, entrenar, ...). Cuando la acción se repite (Ej .: entrenamiento), remitir a una acción de estandarización.

Definir a prioridad de la acción.

Por qué elegimos esta acción. ¿Qué resultado queremos alcanzar con esta acción. Destacar aspecto motivacional.

Un consejo, un contacto, una referencia. Una manera de hacer.

Fecha prevista de inicio y conclusión de la acción.

El buen gerente cumple sus acciones en el plazo.

Cuando marca que la acción ha finalizado, estará disponible para insertar la fecha de finalización..

**Edición**

Guardar y Añadir Próximo   Guardar   Cancelar

Prioridad: 1

Qué: Crear rutina de mantenimiento preventivo.

Por Qué: para disminuir el tiempo de mantenimiento correctivo hasta 7 horas por mes y así tener las máquinas disponibles para producción por más tiempo

Como/Donde: 1- Hacer reunión con el equipo de mantenimiento  
2- Definir calendario de mantenimiento preventiva  
3 Pasar la rutina al patrón

Quién: Usuario 1

De: 04/06/18

Hasta: 29/06/18

Valor: 0,00

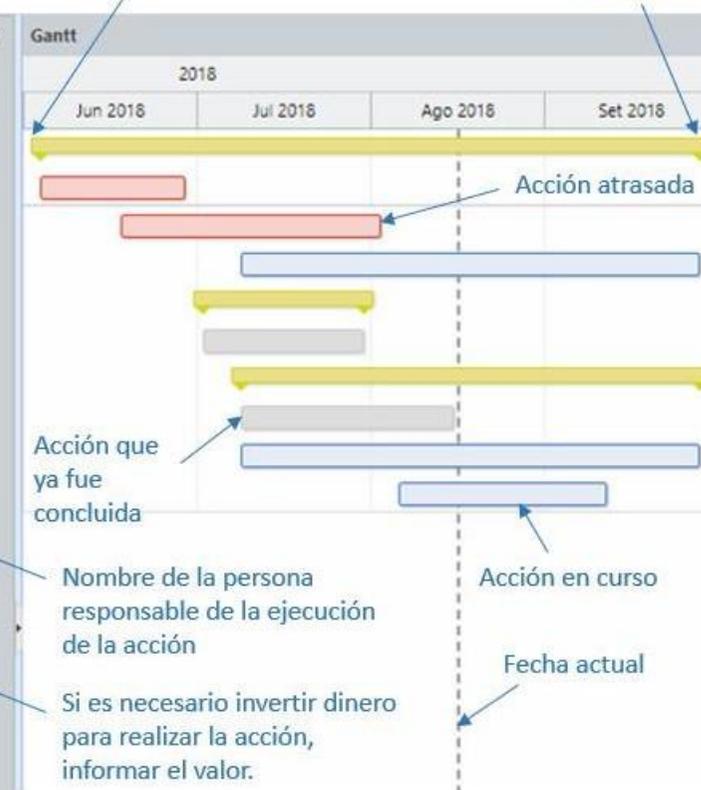
Concluido:

Cuando:

Marque esta opción cuando finalice la acción. insertar la fecha de finalización

Inicio de Plan

Fin del Plan



Nombre de la persona responsable de la ejecución de la acción

Si es necesario invertir dinero para realizar la acción, informar el valor.

## LA REUNIÓN DE RESULTADOS (RR)

**Crucial para el funcionamiento de los IC de los gestores es la reunión de resultados. Es el principal cheque del sistema, esencial para el giro del PDCA. Condiciones cruciales:**

**Marcado anticipado de las reuniones (grabar fechas en el calendario anual);**

**Mantener estas fechas;**

**Presencia de la principal autoridad interesada;**

**Establecimiento de reglas que controlan el gradual perfeccionamiento de la reunión, haciéndola evolucionar desde una forma de obligar a las personas a buscar y analizar sus datos, hasta que la rutina no tome más de 10 minutos por gestor. ¡El resto del tiempo se utiliza para la negociación y la generación de ideas!**

**Las presentaciones de los indicadores se ejecutan siguiendo un patrón, que va evolucionando con el tiempo, como también evoluciona el énfasis de la reunión. Al principio, las principales finalidades de esta presentación son:**

**Discutir los resultados del negocio, utilizando los ICs como método gerencial;**

**Estimular personas indecisas a través del ejemplo de los líderes;**

**Exponer y perfeccionar el razonamiento gerencial de todos;**

**Reforzar valores como "hechos y datos", foco en el cliente, acción sobre causas, razonamiento de Pareto;**

**Vivir una reunión ejemplar, altamente eficaz;**

**Homogeneizar y aclarar dudas sobre la metodología;**

**Hacer que todos efectivamente mantengan sus IC en el día.**

**Vital: Designar a un facilitador para la reunión que promueve la mejora continua del proceso y registre las evaluaciones finales y las presenta al inicio de la próxima reunión.**



### 1ª PARTE: 10 MINUTOS POR GESTOR

*(para explicar a rutina , basta!)*

Mostrando o meu foco: ICs selecionados

Explicando o futuro: com base na realidade do passado

Apresentando meu modo de reagir quando as metas não são atingidas



### 2ª PARTE: NEGOCIAÇÃO E GERAÇÃO DE IDEIAS *(passar a régua!)*



(51) 3330 - 7771



comercial@qualitin.com



qualitin.com



/QualitinBR



/company/1822453



@QualitinBR