

EVALUACIÓN PERMANENTE - 02

CURSO

GESTIÓN DE PROCESOS, SIMULACIÓN Y MEJORA CONTINUA

PERIODO

2024-02

NRC

2369

PROFESOR

- GARVICH SAN MARTIN KATIA ELIZABETH
- CHECA HUAMAN EDUARDO MARTIN

INTEGRANTES

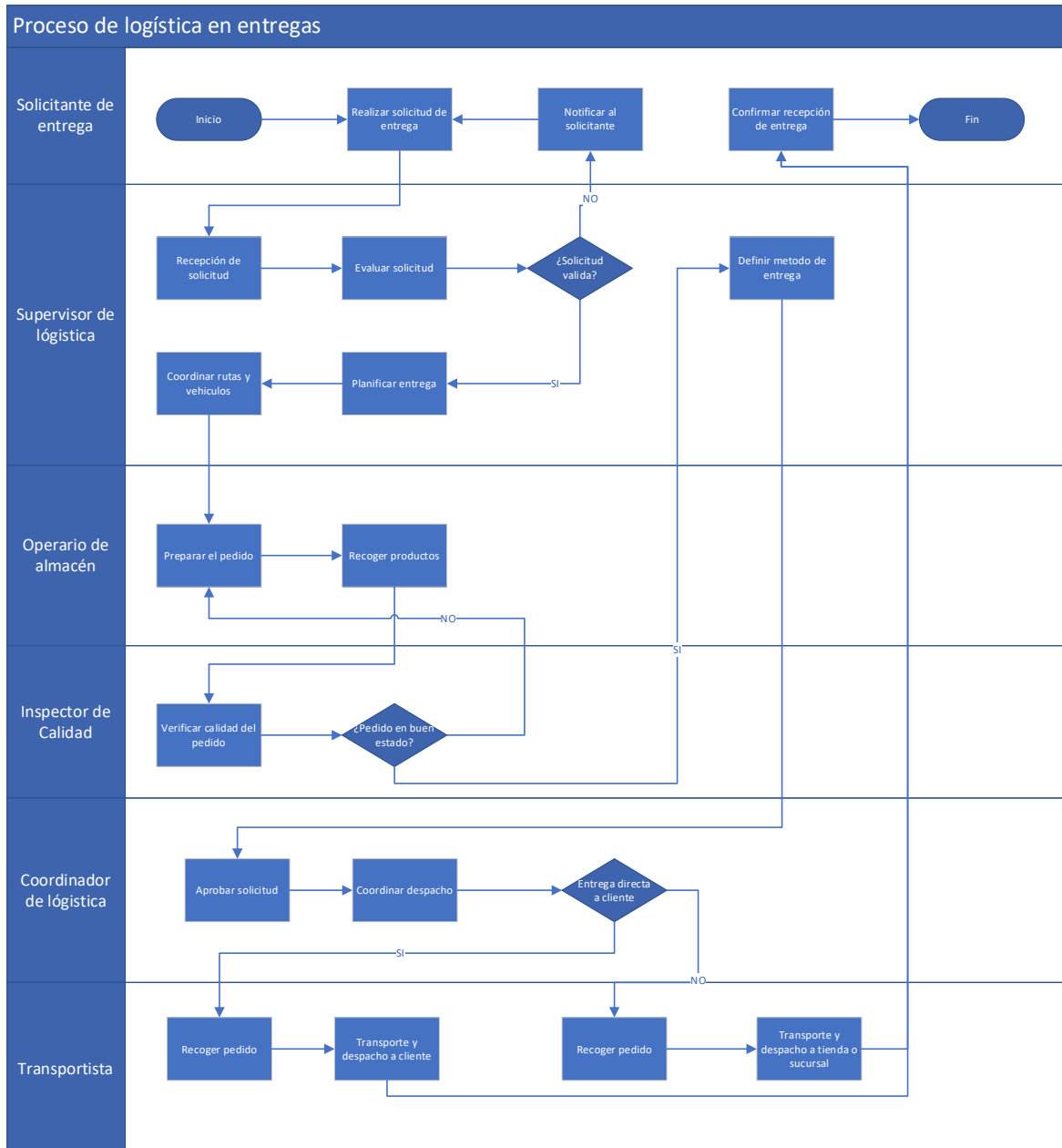
APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO ELECTRONICO
Pinedo Gutiérrez Christopher David	72182243@mail.isil.pe

Contenido

1. Diagrama de procesos.....	2
2. Ficha de procesos.....	3
Ficha de procesos sobre la revisión de calidad del producto.	3
3. Procedimiento.....	4
Procedimiento de verificación de calidad del producto.....	4
1. Objetivo:.....	4
2. Alcance:	4
3. Responsable:.....	4
4. Definiciones:	4
5. Consideraciones generales:.....	5
6. Actividades del procedimiento:	5
4. Indicadores.....	6
1. Porcentaje de productos aprobados sin defectos.....	6
a. Mecanismo de medición:	6
b. Frecuencia de la medición:	6
c. Fórmula propuesta:	6
d. Explicación del valor aceptable:	6
2. Porcentaje de devoluciones realizadas	6
a. Mecanismo de medición:	6
b. Frecuencia de la medición:	6
c. Fórmula propuesta:	6
d. Explicación del valor aceptable:	6
3. Tiempo promedio para la inspección y aprobación.....	7
a. Mecanismo de medición:	7
b. Frecuencia de la medición:	7
c. Fórmula propuesta:	7
d. Explicación del valor aceptable:	7
Bibliografía	8

1. Diagrama de procesos

Este diagrama muestra el proceso de logística en entregas de H&M. Este proceso abarca desde la solicitud inicial de entrega hasta la confirmación final de que el pedido ha llegado a su destino.



2. Ficha de procesos

Ficha de procesos sobre la revisión de calidad del producto.

H&M	REVISIÓN DE CALIDAD DEL PRODUCTO
Proceso	VERIFICACIÓN DE CALIDAD DEL PRODUCTO
Propietario	JEFE DE CONTROL DE CALIDAD
Documentación	PC-123 (Procedimiento de Control de Calidad)
MISIÓN	Asegurar que los productos recibidos cumplan con los estándares de calidad establecidos, verificando que no presenten defectos y sean aptos para su almacenamiento o despacho.
ALCANCE	EMPIEZA: Cuando se recibe la mercancía en el almacén. INCLUYE: Inspección visual, pruebas funcionales y revisión de documentación. TERMINA: Con la aprobación del producto para su almacenamiento o la gestión de devoluciones en caso de defectos.
ENTRADAS	Productos provenientes de proveedores, guías de calidad, y especificaciones del producto.
PROVEEDORES	Proveedores externos, departamento de logística.
SALIDAS	Productos aprobados para almacenamiento, reportes de no conformidad, gestión de devoluciones.
CLIENTES	Almacén, áreas de producción.
INSPECCIONES	Verificación de calidad de cada lote de productos recibidos, inspecciones periódicas de los productos almacenados.
VARIABLES DE CONTROL	Tasa de defectos. Número de devoluciones. Tiempo de inspección por lote. Nivel de cumplimiento de especificaciones.
REGISTROS	Reportes de inspección. Listas de verificación de calidad. Historial de devoluciones.
INDICADORES	Porcentaje de productos aprobados sin defectos. Porcentaje de devoluciones realizadas. Tiempo promedio para la inspección y aprobación.

3. Procedimiento

Procedimiento de verificación de calidad del producto

1. Objetivo:

Establecer los lineamientos y actividades para verificar la calidad de los productos, con el fin de asegurar que cumplan con los estándares y especificaciones definidos por la organización y las normativas vigentes.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica a todos los productos fabricados, adquiridos o distribuidos por la organización que requieren verificación de calidad antes de su liberación o comercialización. Involucra a todas las áreas relacionadas con el control de calidad y producción.

3. Responsable:

El responsable de Calidad es el encargado de coordinar la verificación de calidad de los productos. El personal de control de calidad es responsable de ejecutar las pruebas y evaluaciones necesarias. Los supervisores de producción deben asegurar que los productos cumplan con los requisitos antes de enviarlos al área de calidad.

4. Definiciones:

Verificación de Calidad: Proceso de inspección y prueba que se realiza para asegurar que un producto cumple con los requisitos y especificaciones establecidos.

Producto Conforme: Producto que ha superado las pruebas de calidad y cumple con los estándares establecidos.

Producto No Conforme: Producto que no cumple con los estándares de calidad establecidos y que no puede ser liberado sin correcciones o ajustes.

Especificaciones de Calidad: Parámetros y características que un producto debe cumplir para ser considerado apto para su uso o comercialización.

5. Consideraciones generales:

Las pruebas de calidad deben ser realizadas en cada lote de producción o en muestras representativas, según lo indique el plan de calidad.

Se deben utilizar equipos calibrados y métodos de prueba validados para asegurar la fiabilidad de los resultados.

Cualquier producto que no cumpla con los estándares debe ser separado y marcado como "Producto No Conforme" y no debe ser liberado sin una evaluación adicional.

6. Actividades del procedimiento:

6.1 Recepción del Producto para Verificación:

El área de producción entrega los productos terminados al área de calidad para su verificación, acompañados de la documentación correspondiente (órdenes de producción, especificaciones, etc.).

6.2 Inspección Visual y Dimensional:

Realizar una inspección visual para identificar defectos evidentes (rayones, deformaciones, etc.).

Medir y verificar las dimensiones del producto para asegurar que cumplen con las especificaciones técnicas.

6.3 Pruebas Funcionales y de Rendimiento:

Ejecutar pruebas funcionales para verificar que el producto cumple con su propósito y especificaciones operativas.

Realizar pruebas de rendimiento según las normas aplicables para evaluar la calidad en condiciones simuladas de uso.

6.4 Evaluación de los Resultados:

Comparar los resultados de las pruebas con las especificaciones de calidad para determinar la conformidad del producto.

Si el producto cumple con las especificaciones, clasificarlo como "Producto Conforme" y autorizar su liberación.

En caso de productos "No Conformes", notificar al área de producción y coordinar acciones correctivas (reparación, reproceso o rechazo).

6.5 Documentación y Registro:

Registrar los resultados de todas las pruebas e inspecciones realizadas en el formulario de control de calidad.

Mantener un archivo de los registros de verificación de calidad, con el fin de tener evidencia del cumplimiento de los estándares.

6.6 Liberación del Producto:

Los productos conformes se etiquetan y liberan para su almacenamiento o distribución.

Los productos no conformes se gestionan según las políticas de manejo de no conformidades (reprocesamiento o eliminación).

4. Indicadores

1. Porcentaje de productos aprobados sin defectos

a. Mecanismo de medición:

Registrar la cantidad total de productos inspeccionados y la cantidad de productos aprobados sin defectos en cada lote de producción.

b. Frecuencia de la medición:

Diario, al finalizar cada turno de inspección.

c. Fórmula propuesta:

$$\text{Porcentaje de productos aprobados sin defectos} = \left(\frac{\text{Número de productos aprobados sin defectos}}{\text{Número total de productos inspeccionados}} \right) \times 100$$

d. Explicación del valor aceptable:

Un valor aceptable es igual o superior al 95%. Este porcentaje indica que la mayoría de los productos cumplen con los estándares de calidad, lo que asegura la satisfacción del cliente y minimiza los costos asociados a la corrección de defectos.

2. Porcentaje de devoluciones realizadas

a. Mecanismo de medición:

Registrar el número de devoluciones de productos realizadas por los clientes en relación con el total de productos despachados.

b. Frecuencia de la medición:

Mensual, al finalizar cada ciclo de ventas.

c. Fórmula propuesta:

$$\text{Porcentaje de devoluciones realizadas} = \left(\frac{\text{Número de productos devueltos}}{\text{Número total de productos despachados}} \right) \times 100$$

d. Explicación del valor aceptable:

Un valor aceptable es igual o inferior al 2%. Un porcentaje bajo de devoluciones indica que los productos están cumpliendo con las expectativas de los clientes, reflejando un control de calidad eficaz y reduciendo los costos de manejo de devoluciones.

3. Tiempo promedio para la inspección y aprobación

a. Mecanismo de medición:

Medir el tiempo desde que el producto es entregado al área de calidad hasta que se completa la inspección y se autoriza la liberación del producto.

b. Frecuencia de la medición:

Semanal, con un seguimiento diario del tiempo empleado en cada lote de inspección.

c. Fórmula propuesta:

$$\text{Tiempo promedio paa la inspección y aprobación} = \left(\frac{\text{Tiempo de inspección} + \text{Tiempo de aprobación}}{\text{Número total de productos inspeccionados}} \right)$$

d. Explicación del valor aceptable:

Un valor aceptable es de 2 horas o menos por lote. Este tiempo asegura que los productos se verifiquen con prontitud, evitando demoras en la cadena de suministro y reduciendo el tiempo de almacenamiento antes de la distribución.

Bibliografía

SimpliRoute. (30 de Jun de 2022). *Cómo Funciona La Logística De H&M*.

Obtenido de <https://simpliroute.com/es/blog/como-funciona-la-logistica-de-h-m>

Wikipedia. (12 de Oct de 2024). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/H%26M>