**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](#_Toc179648563)

[2. Ficha de procesos 3](#_Toc179648564)

[Ficha de procesos sobre la revisión de calidad del producto. 3](#_Toc179648565)

[3. Procedimiento 4](#_Toc179648566)

[Procedimiento de verificación de calidad del producto 4](#_Toc179648567)

[1. Objetivo: 4](#_Toc179648568)

[2. Alcance: 4](#_Toc179648569)

[3. Responsable: 4](#_Toc179648570)

[4. Definiciones: 4](#_Toc179648571)

[5. Consideraciones generales: 5](#_Toc179648572)

[6. Actividades del procedimiento: 5](#_Toc179648573)

[4. Indicadores 6](#_Toc179648574)

[1. Porcentaje de productos aprobados sin defectos 6](#_Toc179648575)

[a. Mecanismo de medición: 6](#_Toc179648576)

[b. Frecuencia de la medición: 6](#_Toc179648577)

[c. Fórmula propuesta: 6](#_Toc179648578)

[d. Explicación del valor aceptable: 6](#_Toc179648579)

[2. Porcentaje de devoluciones realizadas 6](#_Toc179648580)

[a. Mecanismo de medición: 6](#_Toc179648581)

[b. Frecuencia de la medición: 6](#_Toc179648582)

[c. Fórmula propuesta: 6](#_Toc179648583)

[d. Explicación del valor aceptable: 6](#_Toc179648584)

[3. Tiempo promedio para la inspección y aprobación 7](#_Toc179648585)

[a. Mecanismo de medición: 7](#_Toc179648586)

[b. Frecuencia de la medición: 7](#_Toc179648587)

[c. Fórmula propuesta: 7](#_Toc179648588)

[d. Explicación del valor aceptable: 7](#_Toc179648589)

[Bibliografía 8](#_Toc179648590)

# 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:

### 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:

### 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:

### 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