

3. ALTERNATIVAS DE SOLUCION

Una vez analizado el proceso actual, conociendo el flujo de información, es importante plantear una serie de alternativas que nos permitan llegar a la solución óptima del problema.

ALTERNATIVA #1. *Uniformizar formatos del sistema.*

Actualmente se manejan varios tipos de formatos:

1. Formato para dar de alta una falla de calidad (anexo A) que es donde se registra y archiva una falla, en este formato se tiene el nombre del cliente, producto, fecha, descripción del problema, folio, etc.
2. Notificación de desviación de calidad (anexo B), este formato es normalmente vía correo electrónico donde se notifica al responsable del área involucrada la falla ocurrida, se maneja estilo memorándum: para, de, asunto, fecha, etc.
3. Documentos para asignar y seguir acciones (anexo D), aquí se explican las acciones a seguir por el área o áreas involucradas, así como el nombre del responsable y algunas veces fecha límite para realizar las acciones.
4. Formato de seguimiento a fallas (anexo E), es donde se registran los seguimientos que tienen las fallas ocurridas, esto es, una vez solucionado un problema, se determinan fechas o intervalos de fechas para verificar si efectivamente el problema ya está solucionado.
5. Reportes mensuales de fallas, donde se capturan el total de las fallas registradas, clasificación por tipo de falla y clasificación de fallas por departamentos involucrados.

Lo que en total engloba hasta 5 formas de documentar las mismas fallas en formatos diferentes, por lo que una alternativa de solución sería uniformizar los formatos o manejar uno solo para almacenar toda la información, esto es, la elaboración de un documento que nos permita dar de alta la falla y ahí mismo informar a los involucrados del problema, en el mismo documento asignar acciones y tener un apartado para darle el seguimiento.

ALTERNATIVA #2. *Administrar las fallas de calidad mediante un sistema computacional de base de datos.*

Administrar las fallas de calidad mediante un sistema computacional de base de datos es la segunda alternativa que se va a analizar, consiste en el diseño de un sistema computacional creado específicamente para facilitar el flujo de la información referente a fallas de calidad. Un sistema adecuado que trabaje en la red actual, donde se den las altas de las fallas, esto es, que se capturen las fallas conforme vayan llegando, al momento de ser capturadas, tener la posibilidad de clasificar la falla. Que el sistema cuente con varias opciones, que se puedan asignar los departamentos involucrados en las fallas, que en el mismo sistema se guarde la información de las investigaciones hechas para cada falla y sus conclusiones, las acciones que se llevarán a cabo y por quien, así como el seguimiento que se les ha dado y el status (resuelta ó pendiente) que tiene la falla. Que toda la información se guarde en una o varias bases de datos de tal forma que se puedan obtener estadísticas y reportes de las fallas que se estén generando, de departamentos involucrados, de costos generados por fallas, de fallas pendientes, sacar los reportes con la frecuencia necesaria y no tener que hacer todo esto varias veces, esto significa, que en el sistema se capture la información, se clasifique, se asignen involucrados y que el sistema se encargue de informar y reportar a los interesados.

ALTERNATIVA #3. Utilización de un Mini-Flash.

Esta alternativa consiste en la instalación de un sistema de avisos electrónico (mini-flash) donde se pueda leer por medio de un arreglo de focos la información almacenada a través de un teclado. La idea es tener un sistema que constantemente esté informando lo ocurrido. Se puede estar avisando, capturando la información al sistema, de las fallas de calidad que se tengan en ese momento, así cualquier jefe de área, personal sindicalizado o gerentes puedan pasar por el mini-flash y leer el problema reportado. También se puede informar en el mismo sistema que es lo que se ha encontrado con las investigaciones hechas referentes a un problema en específico, de esta forma todo el personal está al tanto de lo investigado. También se puede alimentar el sistema con la información que den los monitoreos de calidad en planta, para que cualquier persona desde un obrero hasta un gerente sepan los seguimientos que se les dan a las fallas y de la calidad de los productos en línea.

Otro de los servicios que puede dar el sistema mini-flash es tener al tanto de los costos incurridos por mes o por departamento, también del número de fallas en una clasificación dada.

El sistema no solo se puede utilizar para informar de problemas ocurridos, sino también con la posibilidad de hacer "conciencia" en los trabajadores mandando mensajes alusivos a la calidad de su trabajo, al respeto del mismo y a la superación individual, o por el otro lado, informar acerca de los castigos que se puede ganar la gente que no obedezca los procedimientos adecuados o que incurra en algún acto de vandalismo o sabotaje.