



Pizarra de Gestión de Calidad

La calidad del servicio y la orientación para el cliente son factores de importancia incuestionable para el éxito de un Bosch Car Service. Apenas a través del trabajo en equipo en el que todos los colaboradores están involucrados, es posible dar respuesta a las exigencias de los clientes en estas áreas. De este modo, es importante garantizar que existan procedimientos internos que posibiliten el desarrollo y la optimización de procesos operacionales a través de la comunicación, reparto de información y discusión de forma regular.

Un componente importante: El Proceso de Mejora Continua.

Pack 100% Fit: Cuadro magnético, porta folletos, 12 imanes personalizados, 25 tarjetas 100% Fit, instrucciones de utilización.

Pre-requisitos: Un área libre en la sala de reuniones para la colocación del cuadro magnético y reuniones regulares con todos los colaboradores, con una duración de 30 a 45 minutos realizadas por lo menos una vez al mes y voluntad de cambiar.

¿Cómo funciona la Pizarra de Gestión de Calidad?

- 1) Siempre que se identifica una situación que necesita de una mejora (problema, queja, insatisfacción, etc.) debe ser estudiada. En este sentido, cada colaborador puede rellenar una Tarjeta 100% Fit en cualquier momento y la coloca en el Cuadro de Gestión de Calidad en el área "Nuevos". Asegúrese que existe siempre un número suficiente de tarjetas en el porta folletos (en el canto inferior izquierdo del cuadro magnético).
- 2) La resolución de problemas requiere la participación de todos los colaboradores.
- 3) Después del análisis detallado del problema, se identifican las causas del problema a través de técnicas de orientación a objetivos.
- 4) El dinamizador de la discusión es el "Representante de la Calidad", que también organiza las tarjetas 100% Fit (entradas y movimientos en el cuadro). Este papel debe ser desempeñado por un colaborador que no desempeñe funciones de supervisión/dirección.
- 5) Las posibles soluciones para los problemas expuestos deben ser discutidas y especificadas – quién hace qué, cuándo y cómo – y registradas en la tarjeta 100% Fit y en acta.
- 6) Después, la tarjeta es trasladada al área "En curso" del cuadro magnético.
- 7) Las tareas asociadas a la resolución del problema son ejecutadas hasta la fecha determinada por la(-s) persona(-s) responsables.
- 8) En esta fase, deben utilizar el área "Informaciones/Indicadores" del Cuadro para la monitorización de los resultados alcanzados o la fijación de informaciones/indicadores que sean relevantes para los problemas cuya resolución esté "En curso".
- 9) Al inicio de la siguiente reunión, la persona(-s) responsable(-s) de la realización de las tareas efectúan un balance de la implementación de las medidas y, si es posible, presentan resultados iniciales.
- 10) Si algunas medidas no han sido implementadas dentro de las fechas acordadas, tienen que ser explicados los motivos, y se acuerda un prolongamiento de tiempo necesario para la implementación. Si es necesario, pueden volver a discutir la adecuación de la solución presentada, redefinir la estrategia y especificarla.
- 11) Cuando todas las medidas estén implementadas y el problema resuelto, la tarjeta es movida al área "Resueltos".
- 12) El cumplimiento de las medidas implementadas y su éxito deben ser posteriormente analizadas a través de indicadores adecuados del control.
- 13) Estos análisis deben ser visibles, colocados en el canto inferior derecho del cuadro, por debajo del área "Resueltos", de forma que motiven y estimulen al equipo.
- 14) Las Tarjetas 100% Fit presentes en el área "Resueltos" deben ser archivadas algún tiempo después o cuando el problema se considere 100% resuelto.

"Whoever stops being better, stops being good!"

Robert Bosch

¡Buen trabajo!