

QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

<EL DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE CALIDAD>





DE LA VOZ DEL CLIENTE AL DISEÑO DE SERVICIOS

PASO 5

(DETERMINAR ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA)



FASES DEL QFD



1

Obtener la Voz
del Cliente
(VOC)



2

Transformar la
VOC a
Necesidad de
Cliente
(CN)



3

Jerarquizar y
Priorizar CN



4

Evaluar
situación actual
y elaborar la
Matriz de
Relaciones



5

Realizar
Acciones
Correctivas o de
Mejora





REALIZAR ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA

- Ningún proyecto de QFD está terminado si al final no conduce a **tomar acciones de mejora**. Estas acciones pueden ser de diseño, rediseño, preventivas o correctivas.
- Toda acción deberá contar con al menos los siguientes elementos:
 - Descripción de la acción
 - Indicador al que afecta y meta a lograr
 - Responsable de realizar la acción
 - Fecha compromiso
- Adicionalmente se pueden incluir las Necesidades de Cliente con las que cada acción de mejora está relacionada.



ACCIÓN CORRECTIVA (ISO90001:2008)

8.5.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.



ACCIÓN PREVENTIVA (ISO90001:2008)

8.5.3 Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.