

TITLE: QRQC (QUALITY RESPONSE QUALITY CONTROL)

Sonia Gálvez

Wittur Elevator Components.

Polígono Industrial Malpica, calle E, nº 8 50016 Zaragoza (España).

0.- Introducción

El objetivo del QRQC no es otro que solucionar problemas a través de una sistemática estructura en fases y plazos y con un pensamiento lógico que ayuda a estructurar nuestra mente y ayudarnos a seguir una disciplina y método que resulta ser muy efectivo.

1.- ¿Qué es QRQC?

La palabra QRQC responde a las siglas Quick Response Quality Control, es decir, Respuesta Rápida para el Control de la Calidad y es la suma de un método y una actitud ante los problemas.

2.- ¿Por qué una organización necesita el QRQC?

Porque igual que una organización define un estándar en sus procesos, también es necesario crear dicho estándar de cara a actuar ante la detección de un problema, a través de un método de análisis de problemas, buscando encontrar la causa raíz, evitando con ello la recurrencia del mismo problema por el mismo motivo, y con ello garantizando una continuidad permanente y robusta en la mejora.

3.- ¿Dónde lo aplicamos?

El QRQC lo podemos aplicar ante incidentes diarios, tanto a nivel personal como a nivel profesional. Puede ser aplicable en todos los departamentos, y en todo tipo de industrias, así como para todo tipo de problemas. Es cierto que donde más se ha extendido su aplicación es en la resolución de incidentes relacionados con la seguridad y con los incidentes de cliente o incidencias internas. Haya donde se haya detectado un problema y se necesite entender el por qué, así como definir que hacer, se puede trabajar con el QRQC.

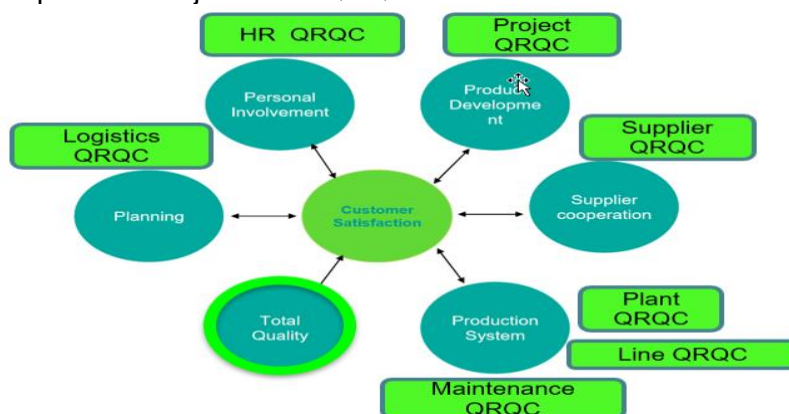


Figura 1

4.- ¿Cuándo aplicamos el QRQC?

Su aplicación y la apertura de un QRQC se realiza cuando los indicadores por los que se rige una organización no alcanzan los objetivos marcados, por ejemplo, si

hablamos de admitir diariamente 2 incidentes de cliente, que es el valor medio en el que nos movemos, se tendrá que trabajar siempre que se trate de una situación anómala y que superemos aquello que por ser inherente a nuestro sistema no podremos llevar nunca a 0. De modo que el día que tenemos 3 o más incidentes, nos muestra una situación anómala, y que es necesario reconducir, y, por lo tanto, abrir una investigación con un QRQC.

En nuestra vida privada, y sin darnos cuenta, actuamos siguiendo la metodología QRQC. Por ejemplo, estamos en casa y empieza a fugar agua del grifo.

¿Qué es lo primero que hacemos? DETECTAR situación anómala, he aquí el incidente

¿Cuál es el segundo paso? – COMUNICAR. En este caso, llamamos a un fontanero para que venga a cortar la fuga. Si podemos, establecer rápidamente una contramedida, cerrando el grifo. Con un cliente, revisaríamos o bloquearíamos las siguientes expediciones para evitar la sangría. Además, comunicaríamos el incidente, para transparentar el problema y aplicarle una solución. El detector no tiene que ser el que sepa o repare el problema, simplemente el que haga que las cosas se hagan.

¿Y cuál sería el tercer paso? Sería analizar el incidente, en este caso doméstico, será el fontanero quien, en el sitio real, y con la pieza real, analiza y entiende lo que ha ocurrido en la fábrica, en nuestro negocio, la persona asignada a la investigación ira a donde ha ocurrido el problema y preguntará a los testigos, que son quienes estaban en el momento que ocurrió.

¿Y finalmente, el cuarto paso sería? Una vez que se ha aplicado la medida definitiva, reparando el grifo, verifico que la acción tomada es efectiva reabriendo la válvula. En el caso de un negocio, o fábrica, una vez entendido donde esta el problema tras la recopilación de información y análisis, se definirá una solución.

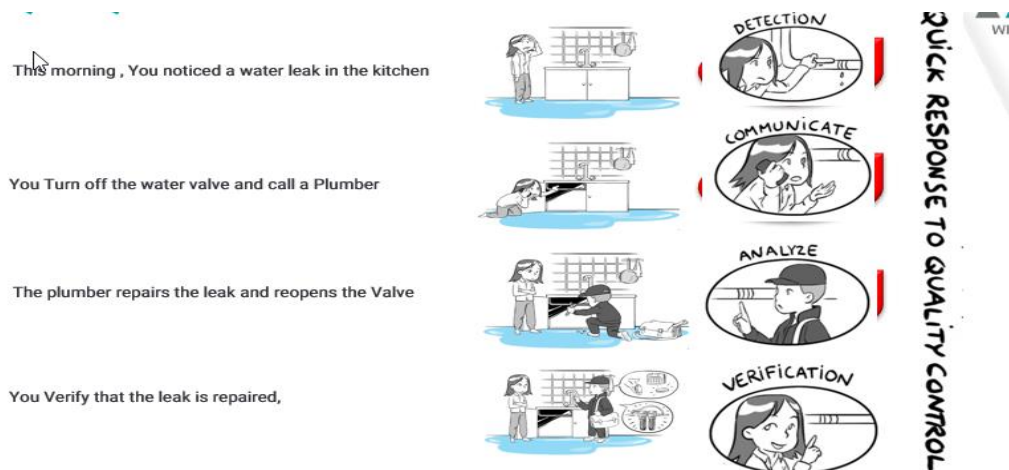


Figura 2

Esta metodología exige ser rápido y no pararse en análisis de paretos y cálculos estadísticos de recopilación de datos para saber dónde trabajar y donde actuar. Exige ser rápido y efectivo, considerar el problema como nuestro, como lo haríamos en nuestra casa, y tratar de solucionar el problema inmediatamente. Tomar un solo problema y centrarse en un único problema.

5.- ¿Quién participa en el QRQC?

El QRQC es dirigido y pilotado por el director de planta, como máximo exponente de la organización, mostrando con ello el compromiso de la compañía en su implicación en la búsqueda de soluciones y de búsqueda de mejoras para prevenir incidentes de calidad y seguridad.

Para ello tendrá lugar una reunión específicamente dedicada al QRQC, que se realiza diariamente durante un periodo fijo y máximo de 30 minutos. A esta reunión debe asistir un equipo de personas multidisciplinar compuesto por los responsables de cada área, tales como el responsable de calidad, de producción, procesos, logística, compras, recursos humanos, seguridad y R&D.

Esta reunión se celebra a la misma hora y está totalmente protocolizada, de cara a los puntos a tratar en el orden prescrito y cuenta con una agenda con las personas a exponer, y con un tiempo de exposición limitado por problema a un máximo de 7 minutos. Durante la exposición, si no está correctamente explicada y cubierto todos los puntos, se para el análisis y se emplaza para que el próximo día vuelva a presentar aquello de lo que adolece. Asimismo, se evalúa también durante la reunión el cómo se ha desarrollado, se evalúa al líder del QRQC, como gestor y guardián de todos los puntos de la agenda. Es el responsable del QRQC quien ejerce esa labor de coaching a las personas que exponen con el fin de aplicar un pensamiento lógico al tratamiento del problema.

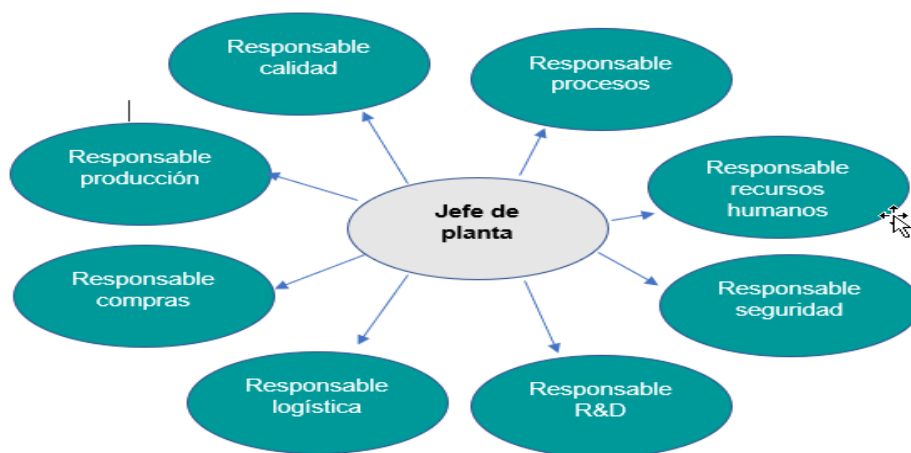


Figura 3

6.-¿Cómo aplicamos el QRQC?

Una vez que se detecta una situación fuera de lo considerado estándar, es el líder del QRQC quien asigna a una persona del equipo del QRQC la tarea de analizarla y presentarla, así como haber establecido una contramedida al problema en un plazo máximo de 24 horas. La persona elegida para analizar el problema tomará como suyo el incidente y empezará la labor de investigación, rellenando los datos en el formato tipo llamado 5W2H. (5 w y 2 h, ya que se caracteriza el problema contestando a 7 preguntas, 5 de las cuales empiezan por W, en inglés, y 2 por H)

What has happened. → ¿que ha sucedido?
Why is it a problem? → ¿ Por qué es un problema?
When is it happen → Cuando ocurrió?
Who has detected → ¿ quien lo detectó?
Where has it been detected? → ¿ dónde se detectó?
How was it detected? → ¿ cómo se detectó?
How many parts/ Nok situations have been detected? → ¿ cuántas piezas NOK/OK?

Figura 4

En este documento, se incluye los datos del que ha detectado el problema, con estas preguntas, y también se muestra lo que es considerado nok en comparación con lo que sería ok, de forma que el problema sea entendido por todos los miembros que asisten a la reunión.

El piloto de la investigación mostrará los resultados de su análisis en tiempo y forma definidos, indicando en que otras ocasiones se ha repetido la misma incidencia, y como se trató en aquella ocasión, lo que se ha aprendido o descubierto durante la revisión, si se ha realizado, del resto de producto, y donde se muestra el proceso de fabricación de un producto para entender en que paso se ha generado el incidente y en que paso se ha detectado, se identifica el generador del incidente y se entrevista para entender que ha llevado a desencadenar dicha situación y entender la diferencia entre lo que es una situación ok y nok para llegar como un fin a definir contramedidas inmediatas con el principal objetivo de PROTEGER AL CLIENTE.

Durante la reunión el presentador del problema cubrirá los siguientes apartados:



Figura 5

Con estos pasos, mostraremos la detección, la comunicación, el análisis que se ha realizado y la verificación de las acciones tomadas, pasamos por los 4 anillos



Figura 6

DetECCIÓN

Para la detección se tiene que saber que es ok de nok. Y tras ello, identificar claramente el modo de fallo, de forma que todo el mundo, incluso ajeno al producto puede tener esa capacidad de detectar y entender el defecto.

La persona tiene capacidad para detectar el problema, y además, esta pieza nok es segregada y registrada en un lugar separado del flujo, en lo que se conoce como mesas rojas.



Figura 7

Comunicación

- Tras la comunicación del problema, se asignamos el responsable para la tarea de analizar el problema, quien se ayudará de personas para resolverlo.
- Asimismo, definirá una contramedida de protección al cliente dentro de 24horas.
- Este método de análisis del QRQC ayuda a desarrollar un pensamiento lógico, a saber, hacer bien las preguntas. (Para obtener una Buena respuesta es necesario saber hacer una buena pregunta) creando una rutina diaria.



Figura 8

Analisis

- Necesitamos entender que ha pasado para encontrar una solución donde realmente está el problema, encontrar la causa raíz.
- Necesitamos tener definido unas contramedidas desde el primer día mientras realizamos entendemos la causa en 5 días, y máximo 10 implementamos la solución definitiva.



No tomamos acciones definitivas hasta que no está no estar convenidos con evidencias y datos

Figura 9

Verificación

- Solo cerramos cuando tenemos las contramedidas implementadas y entendemos el factor que ha llevado a la incidencia.
- Una vez asegurados que las contramedidas están implementadas y son conocidos por las partes interesadas.

7.-Tiempos y Fases para el cierre del QRQC

0-4 horas	24 horas	5 días	10 días	30 días
1.-Acciones inmediatas para Seguridad 2.- Caracterización del problema	19.- Proteger al cliente. 2.- Revisión stock 3.-Aprendizaje de la revisión 4.-Contramedidas establecidas para incidente	1.- análisis de factores de ocurrencia 29.- Análisis de factores de no detección		
			19.-Verificación de acciones permanentes	
				1.-Comprobar la eficiencia. 2.- Hacer la lección aprendida

Figura 10

8.- ¿Qué es la filosofía Sangenshugi?

La filosofía Sangenshugi consiste en 3 principios básicos: Gen Ba, Gen Jitsu y Gen Butsu.

¿Qué es Gen Ba?

El lugar: Donde el problema ocurre

En el momento en que ocurre

Con la gente que se ha visto envuelta en el problema



Figura 11

¿Qué es Gen Jitsu?

Hechos: Datos y evidencias. No hables sobre lo crees o imaginas. Prohíbete empezar la frase con “yo creo”.

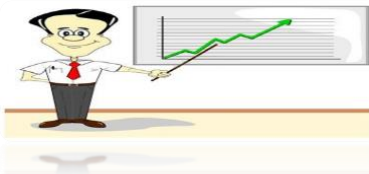


Figura 12

¿Qué es Gen Butsu?

NOK (pieza/condición/Situación)

OK (pieza/condición/situación)

Vs Standard



Figura 13

En resumen: Para resolver un problema, SOLO necesitas TUS OJOS, PIES Y MANOS

Ejemplo



- Peso coche: *850 kg*
- Capacidad grúa: *1200 kg*

- Peso coche: *850 kg*
- Capacidad grúa: *2500 kg*

Figura 14

Volumen del agua en el coche sumergido: 1000 Litros = 1000kg

9.- ¿Qué debemos tener en cuenta?



Figura 15

10.- ¿Cuál es el objetivo del QRQC?

El objetivo del QRQC, persigue mejorar a tres niveles la organización.

1º.- Paso: **Mejorar la Calidad del producto.** a través de soluciones tras saber cómo analizar un problema.

2º.- Paso: **Mejorar la Calidad del Sistema,** a través de la creación de lecciones aprendidas o procedimientos, detectando nuestras debilidades

3º.- Paso: **Mejorando la Calidad de la gente,** a través de la Formación en el pensamiento lógico y desarrollando a personas a pensar rápidamente, y a sentirse responsables y comprometidos en la resolución de los problemas.

11.- Conclusión y cierre

What is QRQC? Quick Response Quality Control

Why is QRQC used? Para asegurar la satisfacción del cliente y mejorar KPI's de la compañía.

Where is QRQC used? En todas las compañías.

When is QRQC used? Ante cualquier caso/situación.

Who does it use? Todo aquel que este formado y en todos los niveles de la organización, desde los managers a los operarios.

How does it use? Respetando los estándares (Agenda, participantes, formato, método.)

How much? Tantas veces como queramos, o al menos, cada vez que nuestros indicadores están peor que el objetivo marcado en nuestros KPI's.

12.- ¿Qué hemos conseguido?

Basado en este método y trabajando con esta metodología desde el 2019, la mejora, aunque se estima de hasta un 50%, dentro de nuestra organización los resultados han sido más modestos, pero sostenidos en el tiempo, con valores entre el 20-40%

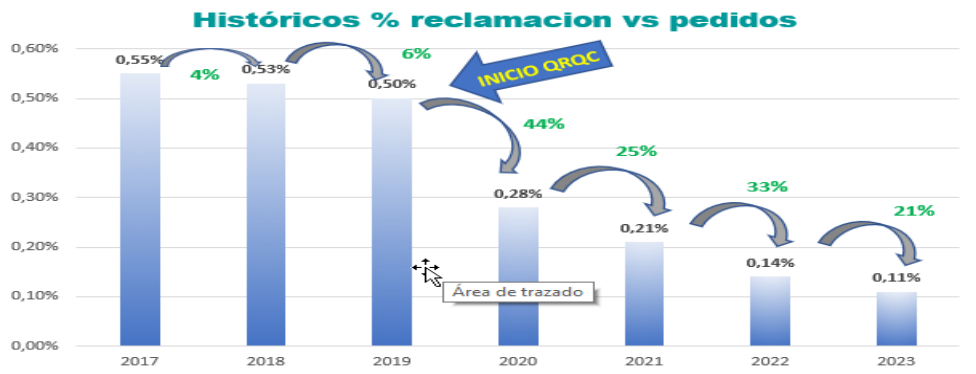


Figura 16

13.- ¿Qué otras organizaciones trabajan con esta nueva actitud/metodología?



Figura 17

bibliografía:
 Documentación, fotos y gráficos tomados del QRQC (Quick Response Quality Control): The Basics of QCD (Quality, Cost, Delivery) y Presentaciones internas creadas por Wittur para sus jornadas de formación.