



# MONITOREO Y CONTROL DE PROCESOS Y OPERACIONES

## Si no mides... No controlas

Monitorear y controlar los procesos y operaciones es esencial para garantizar su eficacia y eficiencia, así como para mejorar de forma continua. Al medir y controlar procesos y operaciones, puedes identificar problemas, desviaciones y oportunidades de mejora.



Contar con información objetiva, puntual y oportuna, facilita la toma de decisiones acertadas e inmediatas, basadas en hechos, en lugar de hacer suposiciones o decidir por intuición, o experiencia.

Para tomar decisiones efectivas, la información debe ser *Relevante*, *Veraz* y *Oportuna*. Recolectar datos de forma manual en papel, lo dificulta en gran medida.

## ¿Qué medir y cómo medirlo?

La industria automotriz tiene un método muy efectivo para determinar lo importante que debe medirse en los procesos, sigue estos pasos y acertarás:

### 1. Lista las características de producto y proceso importantes a controlar.

Estas se pueden clasificar en Especiales que son relevantes por su función, como una característica dimensional de producto que ensamblará con otro elemento, o el tiempo de cocción en un proceso de horneado. Y las Críticas que pueden poner en riesgo a una persona, como a un usuario final del producto o a un operador del proceso, o condición

que pueda ocasionar el incumplimiento de una regulación gubernamental.

### 2. Lista las etapas del proceso.

Si fabricas productos incluye desde la inspección y recibo de la materia prima, hasta la liberación y embarque del producto terminado.

### 3. Construye una Matriz de Características.

Por renglón, anota las características de producto y de proceso identificadas, y por columna los pasos del proceso. Marca con un símbolo o clave, los recuadros donde impacte una característica.

### 4. Evalúa los riesgos y las fuentes de variación, y establece controles de prevención o detección.

En cada marca anticipa cómo podría incumplirse la especificación y establece controles para evitarlo (ej. Control Estadístico de Proceso SPC), o detectarlo. Registra y evalúa la evidencia de cumplimiento.

Además, identifica a los clientes del proceso (internos y externos), sus requisitos o expectativas, y lo que se les entrega a cambio, y cuestiona: ¿qué debemos medir para asegurar que entregamos en tiempo y forma lo requerido por los clientes?, y establece metas. Registra y evalúa periódicamente el desempeño.



Usa teléfonos y tabletas convencionales para tomar decisiones acertadas y expeditas.

Lidera a tu organización a otro nivel de desempeño con Métricos. Solicita una demo en [contacto@metricos.mx](mailto:contacto@metricos.mx) o al WhatsApp +52 55 4006 7589.

