

METODOLOGIA DE QUALITAT 5S

Autors: Montserrat Abella Mor, Magdalena Marsal Mora, M^a Assumpció Florensa Flix, Clàudia Villardosa Monné, Carmen Jimenez Jodar, M^a Jesús Lopez Pernia
Lloc de treball: EAP Eixample (Lleida)

INTRODUCCIÓ

- En la zona de treball de gestió i serveis compartim molts espais, materials i documents ja que el personal administratiu no disposa d'un lloc de treball fixe.
- Necessitàvem trobar una tècnica de qualitat que ens ajudés a ordenar i estandarditzar els llocs de treball compartits, per evitar malbarataments, pèrdues de temps, millorar la imatge dels espais i el benestar dels professionals mitjançant l'aplicació de la metodologia de les 5S.

OBJECTIU

- Optimitzar els recursos materials i els espais disponibles per la millora de la qualitat del servei i evitar pèrdues de temps amb la finalitat de millorar la imatge i eficiència del nostre entorn de treball.

MATERIAL I MÈTODE

Utilitzar la metodologia de qualitat 5S d'origen Japonès:

Classificar (**SEIRI**), Ordre (**SEITON**), Neteja (**SEISO**), Estandardització (**SEIKETSU**), Disciplina (**SHITSUKE**), en un període de treball de quatre mesos.

S'ha realitzat en un Equip de Gestió i Serveis (**GIS**) d'una Àrea Bàsica Urbana amb 14 punts de treball. Aquests queden distribuïts en tres sales: el *taulell* (atenció directa a l'usuari), la sala del *callcenter* (sala d'atenció telefònica), el *backoffice* (sala per acomplir les tasques administratives).

• **Primer:**

Classificar: determinem entre tots, què és necessari pel dia a dia de treball, què és d'ús ocasional i què és innecessari. Considerem necessari els estris principals per desenvolupar la nostra feina, ordinador, telèfon i material d'escriptura. La resta de material és per desenvolupar feines específiques puntualment i l'innecessari és per eliminar-ho.

• **Segon:**

Ordenar: Cada element de treball té un lloc assignat a la taula i és el mateix en tots els punts de treball.

• **Tercer:**

Neteja: assolir el concepte de deixar el lloc de treball amb les mateixes condicions en què s'ha trobat. Això remarca la importància que no hem de netejar, sinó que ja no hem d'embrutar. És un dels aspectes més important, ja que la metodologia actual de treball a GIS és rotatòria.

• **Quart:**

Estandarditzar: Després de realitzar les 3S anteriors, és fonamental infondre una sistematització per evitar el retrocés i acumular elements innecessaris a conseqüència de la desorganització. Els punts claus són crear un circuit clar i senzill, què tots els professionals puguin entendre i seguir, i designar un referent encarregat de cada tasca.

• **Cinquè:**

Disciplina: La resistència al canvi és molt freqüent, però s'ha d'assolir un compromís i consideració de tots perquè interioritzin els nous hàbits i conceptes. Aquests canvis van ocasionar aspectes molt positius.

RESULTATS

OPTIMITZACIÓ I MILLORA EN LA METODOLOGIA EMPLEADA

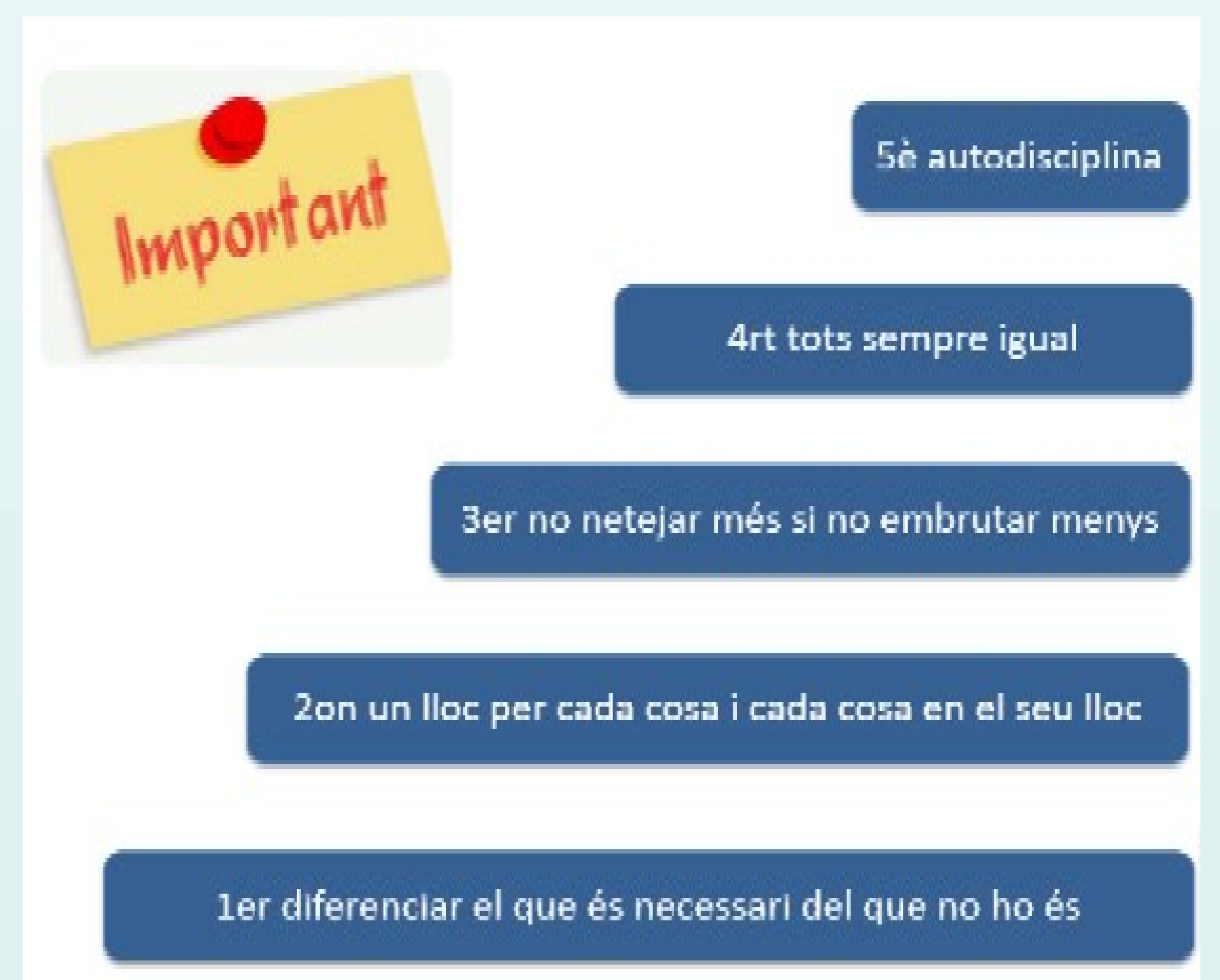
Després de l'aplicació de la metodologia de les 5S durant 4 mesos, podem concloure que els espais es mantenen molt més ordenats, s'han evitat pèrdues de temps, ocasionant això un benestar en el lloc de treball, així com una millora exponencial del treball en equip.

Aquests resultats els hem obtingut gràcies a, primerament, un Check List trimestral on comprovem quin material disposem, i quin s'ha de tornar a subministrar.

En segon lloc, aprofitant les reunions mensuals de Gestió i Serveis per copsar les seves inquietuds i suggeriments de millora en relació al projecte.

En tercer lloc, passem una enquesta a tots els professionals del centre, 2 cops a l'any per avaluar la satisfacció de la metodologia empleada, amb uns resultats satisfactoris del 92%. El 8% restant dels professionals opinen que estan satisfets però creuen que es poden fer algunes millores per acabar de perfeccionar el projecte.

Més endavant tenim previst ampliar l'enquesta als usuaris, per saber la seva percepció.



CONCLUSIONS

L'aplicació de la metodologia 5S ha comportat millores molt significatives en els llocs de treball: espais més ordenats i amplis, ha evitat pèrdues de temps, més concentració en la tasca que s'està desenvolupant, benestar en el lloc de treball i millora del treball en equip. Això implica una millora pel personal administratiu, ja que sent que té un lloc, disposa del seu material assignat (carpeta de documents, estoig personal) i s'estableix un punt de treball controlat per cada tasca a desenvolupar, evitant així pèrdues de temps en la realització dels procediments, més concentració, i un augment del sentiment d'equip. Tot això comporta donar un millor servei a l'usuari i una atenció més personalitzada.