

## **FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD (SESIÓN 6)**

### **Tema 3: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

#### **3.3 Contenido de un procedimiento de calidad**

#### **3.4 Formato de un procedimiento de calidad**

#### **3.5 Implantación de sistemas de gestión de calidad**

#### **Objetivo:**

El alumno entenderá y conocerá el contenido de un procedimiento y su formato. Así también, la manera de implementación de sistemas de gestión de la calidad.

### **3.3 Contenido de un procedimiento de calidad**

#### **ANTECEDENTES**

En una compañía es necesario que tanto la administración como los empleados reflexionen a fin de definir los objetivos alcanzables en términos de calidad que puedan ser aceptados por todos.

Para mejorar la calidad (se eliminará la calidad deficiente y mejorando el proceso de trabajo).

El Procedimiento de Calidad

Se refiere al enfoque y a la organización operativa usada para alcanzar los objetivos establecidos por la política de calidad.

Antes que nada, es preciso realizar el inventario de la compañía que permitirá delinear en detalle a la organización y describir con claridad el proyecto de la misma:

- ✓ Los objetivos generales de la compañía
- ✓ La organización y responsabilidades: ¿quién hace qué?

Un procedimiento de calidad depende de los sucesivos planes de acción que permiten que una compañía establezca con exactitud y formalice los objetivos a corto plazo y los medios para alcanzarlos.

El inicio de un procedimiento de calidad implica sobre todo el establecimiento de un nuevo espíritu compartido por todos los miembros de la compañía. Por lo tanto, un proyecto exitoso depende en gran parte de la comunicación que rodea a su implementación. De este modo, una campaña de comunicación permitirá que los empleados se informen acerca de las medidas que se han tomado y encuentren su lugar dentro del proyecto de la compañía.

En el manual de calidad o en un registro de calidad se especifica quien está autorizado a elaborar, revisar y aprobar cada uno de los procedimientos, así como la distribución, a quien o quienes hay que entregarlos.

Desarrollo del procedimiento de calidad: Se recomienda que sea redactado de forma sencilla, concisa y comprensible por los usuarios. La actividad que contenga debe explicarse lo más detalladamente posible coincidiendo con la realidad.

Los documentos tendrán un formato uniforme, se componen de portada, de páginas interiores y de última página. Todas las páginas irán numeradas, con el logotipo de la Organización y el documento o procedimiento tendrá un número de referencia.

### **3.4 Formato de un procedimiento de calidad**

La Portada del Procedimiento

- ✓ Logotipo de la Organización,
- ✓ Nombre del Procedimiento,
- ✓ Código del procedimiento,
- ✓ Versión ( 0, 1, 2 etc),
- ✓ Numeral del tipo Pag 1 de 20 (Ejem: si tuviera 20 páginas)
- ✓ Firma cargo y fecha de quien lo elabora, quién lo revisa y quién lo aprueba.

### **Elementos del Formato de Procedimiento:**

**OBJETO:** es descrito para elaborar el procedimiento.

**ALCANCE:** define el ámbito de aplicación (departamentos, secciones, áreas...) al que se aplica el procedimiento.

**DOCUMENTACION DE REFERENCIA:** documentos utilizados como referencia para la aplicación del procedimiento,

**GENERALIDADES:** otras cosas que se quieran comentar o destacar no incluidas en otros apartados.

**DESARROLLO:** Describe el proceso para el cual se elabora el procedimiento

**REGISTROS:** se referencian los registros que son necesarios cumplimentar para el correcto desarrollo o aplicación del procedimiento.

En la última página se incluye un cuadro de control de revisiones del procedimiento: edición, fecha, modificación y página.

Otros ejemplos sobre controles de procedimientos y documentos en general.

- ✓ Tabla control de documentos: una relación de todos los documentos a los que aplica el sistema de gestión indicando a departamentos a los que aplica y que actividad le corresponde al departamento entre las siguientes: Elabora (E), Aprueba(A), Revisa (R), Distribuye(D) Archiva (X).
- ✓ Tabla de revisión de documentos: Relación de todos los procedimientos y documentos en el que se registra el número de revisión y la fecha.

- ✓ Tabla de distribución de documentos. Relación de procedimientos y documentos y los usuarios a los que hay que entregarlos.
- ✓ Formulario de entrega de documentos. Un formulario en el que los usuarios a los que aplica los documentos firman la fecha y hora de recepción del procedimiento que tienen que cumplir.

### **3.5 Implantación de sistemas de gestión de calidad**

#### **El Sistema de Gestión de la Calidad**

Debe estar integrado en los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, mediciones y controles, etc., de las propias operaciones de la empresa.

Es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (ISO 9000), por lo tanto, está integrado en las operaciones de la empresa u organización y sirve para asegurar su buen funcionamiento y control en todo momento.

#### **Implantación de los Sistemas de Gestión de la calidad**

**DIAGNÓSTICO** (comparar las prácticas actuales con los requisitos ISO)

**FORMACIÓN INICIAL** (preparación para el cambio, concientización y preparación del personal, de acuerdo a las necesidades de cada puesto)

**GESTIÓN DE LOS PROCESOS** (definir, controlar y mejorar de procesos)

**DOCUMENTACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA** (lo que se hace)

**IMPLANTACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA**

(Hacer lo que se ha escrito)Seguimiento y mejoramiento)

**AUDITORIAS INTERNAS y REVISIONES AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD, CORRECIÓN Y PUESTA A PUNTO** (Comprobar qué se está haciendo, evaluar su conformidad y efectividad; mejora continua)

**CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD** (reconocimiento formal por terceras partes de la efectividad del sistema de calidad)

El diseño e implementación está influenciado por: diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos, los procesos, tamaño y estructura de la organización.