

CALIDAD TOTAL

4. Desarrollo de la Calidad en las Organizaciones

Objetivo

El Alumno se familiarizara con los elementos importantes en la etapa complementaria de mejora continua y sus perspectivas que habrán de tener en un futuro sobre la calidad total.

4.3 Evaluación y Análisis de Resultados en los Sistemas de Calidad

El aseguramiento de la calidad es una metodología, que está siendo aceptada por innumerables empresas y que ha mostrado sus bondades en las diferentes ramas industriales y de servicios.

Un sistema de aseguramiento de calidad se complementa con otros métodos y filosofías de calidad; en virtud de que los factores que abarca, permiten establecer un soporte documental para evaluar el desempeño de la empresa, a partir de registros de calidad, mismos que sirven para obtener datos confiables y objetivos para mantener un control real y efectivo sobre el proceso operativo.

Los métodos que se ocupan para evaluar el Sistema de Calidad son: el aseguramiento de la calidad y el sistema documental.

El aseguramiento de la calidad, es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de un producto o servicio.

Un sistema Documental, es el sistema que registra todos los procedimientos y movimientos del Sistema de Calidad.

Elaboración e Implementación de Procedimientos.

-Investigar los requerimientos de la norma ISO 9001:2000 y los requerimientos propios de la organización para el desempeño de sus operaciones.

-Determinar la metodología adecuada, para cumplir con ambos requerimientos y escribir los procedimientos e instructivos de trabajo.

-Convocar la participación de todas las áreas que intervienen en la ejecución del procedimiento en un equipo de implantación.

-Elaborar un plan y programa de implantación.

-Implantar el procedimiento.

-Validar los resultados.

-Ajustar el procedimiento con base en los resultados obtenidos y en las expectativas del proceso.

Recomendaciones para la Auditoría ISO 9001:2000

- Estudio detenido de la política de calidad de la organización.
- Estudio y análisis a profundidad, de cómo realizar su trabajo y localización de las instrucciones de trabajo.
- En la respuesta a las preguntas de los auditores debes localizar el manual de calidad.
- Estudiar y analizar detenidamente las herramientas, calibradores y sus requerimientos de calibración.
- No crear documentos no autorizados.
- No se utilicen herramientas o calibradores no autorizados.
- Calibrar los instrumentos con fechas vencidas.
- Estudio de los procedimientos para materiales defectuosos.
- Actitud ante los auditores.

4.4 Mejora continua

La mejora continua es un proceso de innovación gradual centrado y sostenido, que incumbe a toda la empresa.

La mejora continua (MC) es un término genérico que designa una gama de actividades diseñadas, para lograr un alto grado de implicación del personal en la innovación.

La Mejora Continua es un proceso cíclico de aprendizaje y de resolución de problemas. También es un proceso de innovación que consiste en el cambio continuo, no en mantener el status quo.

Se puede aplicar en cualquier lugar y a cualquier tipo de problema de la organización. Se focalizada al esfuerzo creativo del personal de la organización, se centra en un fin concreto.

4.5. El Futuro de los Estudios de Calidad

La calidad total está sufriendo un proceso de transformación muy importante, ya que frente a la crisis que se vive en las organizaciones, la prioridad ha cambiado de la implantación de la calidad total por la búsqueda desenfrenada de tres elementos importantes:

- Reducción de costos.

- Reducción de tiempos.
- Innovación en los productos y servicios.

Los procesos y sistemas de calidad total necesitan líderes comprometidos con la generación de riqueza, en tiempos en que el entorno cambia rápidamente y el compromiso inicia a partir del conocimiento

La Calidad Total convive con otros modelos, siendo :

- El TPM (Mantenimiento Productivo Total).
- DNP(Diseño de Nuevos Productos).
- Micro-segmentación de mercados.
- BSC (Balanced Scored Card).
- Administración de la Cadena de Valor (manejo de subcontratistas internacionales).
- TI (tecnología de la información), entre otros.