

Sistema de Control de Calidad

Nicaragua, Septiembre 2017

NEWS

Preparado por:

Monica Mendoza, Ingeniera Industrial.

Un Sistema de Gestión de Calidad se define como la estructura organizacional, los procedimientos y los recursos necesarios para implementar un método que asegure que todas las actividades necesarias en el ciclo de vida de un producto o servicio son efectivas, con respecto al sistema y su desempeño, y que contribuyen a la satisfacción de las necesidades expresas y/o latentes de los usuarios. Según Joseph Juran, un sistema de gestión de calidad se compone de tres procesos básicos: Planeación de la Calidad, Control de la Calidad y Mejora Continua de la Calidad.

PLANEACIÓN DE LA CALIDAD

La planeación de la calidad es un proceso que permite el desarrollo de una estrategia anticipada que asegure que los productos y servicios que se crean y prestan, tengan la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Un plan de calidad comprende la identificación, clasificación y ponderación de las características de calidad, del mismo modo que contempla los objetivos, requisitos y restricciones de la misma.

Existen una serie de pasos para elaborar una estrategia de calidad:

- Identificar el cliente
- Determinar sus necesidades (clientes)
- Traducir sus necesidades al lenguaje de la organización
- Desarrollar un producto que pueda responder a esas necesidades
- Optimizar el producto de manera que cumpla con los objetivos de la

organización y con las necesidades del cliente

- Desarrollar un proceso que pueda producir el producto
- Optimizar y estandarizar dicho proceso
- Probar que ese proceso pueda producir el producto en condiciones normales de operación
- Transferir el proceso a operación

CONTROL DE CALIDAD

El proceso de control de calidad realiza o participa en la caracterización de los nuevos productos o servicios en sus diferentes fases de desarrollo y en el establecimiento de las especificaciones de calidad de los mismos. Del mismo modo que desarrolla, ejecuta o coordina la ejecución de los métodos de ensayo para determinar las características de calidad de las materias primas, materiales, productos intermedios y productos finales.

Existen una serie de pasos para elaborar control de calidad:

- Elegir que controlar: el sujeto.
- Desarrollar un objetivo para una característica de control
- Determinar una unidad de medida
- Desarrollar un medio o sensor para mediar la característica de control
- Medir la característica durante el proceso o prestación o al final de éste.
- Evaluar las diferencias entre el desarrollo real y el esperado
- Tomar las acciones necesarias

Sistema de Control de Calidad.

MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

Planear: Es necesario asegurarse que el proyecto seleccionado es el más importante. Para ello se debe recopilar toda la información relacionada con los indicadores claves de competitividad del negocio y representarlos gráficamente. Cuando los problemas han sido analizados, se debe pasar a priorizarlos mediante un diagrama de Pareto que permita distinguir cuál de todos es el más importante. De este proceso se obtiene el proyecto seleccionado para el mejoramiento. Posteriormente, el equipo directivo deberá formar el equipo que se abocará a la solución del problema, y deberá asignar el presupuesto y el tiempo necesarios.

Hacer: En esta etapa el equipo seleccionado se dedica a identificar las causas del problema y sus posibles soluciones. Se recomienda utilizar la lluvia o tormenta de ideas para identificar las causas teóricas del problema. La lista de ideas generada se ordena por categorías o estratos y se representan en un diagrama causa-efecto o de Ishikawa. A continuación se buscará probar cuáles de las posibles causas están causando el problema.

De la lista de causas reales se seleccionan las más importantes para pensar en posibles soluciones. En términos prácticos no siempre se pueden implementar todas las soluciones debido a restricciones de presupuestos. Por eso se debe analizar qué soluciones tendrán un mayor efecto en el mejoramiento del problema y recomendarlas para su implantación. Las soluciones recomendadas deben ser aprobadas por el equipo directivo quien decide cuáles soluciones se aprueban y cuáles se rechazan. Posteriormente se debe formar un equipo responsable para la implementación de las soluciones aprobadas, al cual se le asigna el presupuesto necesario para realizarlo en forma

exitosa. Este equipo debe realizar un plan de trabajo y ejecutarlo.

Verificar: A través de técnicas como histogramas, gráficas de control o gráficas de tendencia en el tiempo se verifica el grado de mejoramiento alcanzado con la implantación de las soluciones aprobadas en la fase de hacer.

Actuar: Esta fase consiste en incorporar al siguiente ciclo de planeación los ajustes necesarios que se hayan evidenciado en la fase de verificación. **La mejora continua consiste precisamente en resolver un problema tras otro sin interrupción.**

