

CONCEPTO DE CALIDAD

La norma ISO 8402 define calidad como el *conjunto de características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.*

La norma UNE-EN ISO 9000:2000 la define como el *grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos*

No debe confundirse CALIDAD con CONTROL DE CALIDAD

Ejemplo: “La calidad de nuestros productos se harán en nuestros escrupulosos controles de Calidad”.

La CALIDAD es algo más completo y sólo se consigue con:

1. Una definición clara de lo que quiere el cliente.
2. Un proyecto bien estudiado.
3. Un proceso de fabricación adecuado al producto.
4. Una realización escrupulosa cumpliendo especificaciones.
5. Un posterior tratamiento que no degrade el producto. (embalaje, transporte)
6. Un buen servicio postventa.

La CALIDAD afecta a todos y cada uno de los componentes de la empresa.

LA CALIDAD COMO FACTOR ESTRATÉGICO

La falta de Calidad origina baja productividad.

Ejemplo: Automatización. Robots no admiten piezas fuera de especificaciones.

Almacenaje. Sobrecarga de almacén para evitar paradas.
Coste de inmovilizado.

MODIFICACIÓN EN LOS CRITERIOS DE CALIDAD

ANTES	AHORA
Costes de Calidad	Costes de No Calidad
Separación de realización y control	Responsabilidad funcional
Inspección base de la Calidad	Diseño y proceso, base de la calidad
Niveles de Calidad	Cero defectos
Recepción	Calidad Concertada
Controles 100%	Control Estadístico del Proceso (SPC)

La Calidad No es antagónica a producción sino complementaria.

Existen técnicas y herramientas de aseguramiento de la Calidad.

EXIGENCIAS DE CALIDAD

Toda empresa debe hacer frente a las exigencias de Calidad que vienen de:

1.- Pertenencia a la C.E.E.

Exigencia a nivel Nacional	Normalización		Prod. Certificado
	Certificación	AENOR	Prod. de seguridad
			Empresa registrada
	INSPECCIÓN. -	→ ENICRES.	
		AENICRE	
CALIBRACIÓN -	→ SCI (Trazabilidad)		
ENSAYOS.	→ RELE (Laboratorios acreditación)		

2.- Relación Proveedor-Cliente Empresa-Cliente

Cliente final, el que juzga la calidad.

COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA

Tres niveles:

NIVEL	CARACTERÍSTICAS
MÍNIMO	Satisface las necesidades mínimas del cliente Si otra ofrece más ya no es competitiva
COMPETITIVO	Da más de lo que pide el cliente aunque éste lo conoce Contacto continuo con el cliente
SUPERIOR	Satisface necesidades latentes del cliente cuyo incumplimiento no provoca insatisfacción pero si se cumple producen un alto grado de satisfacción Innovación tecnológica, novedades que no tiene la competencia

EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

El sistema de gestión de Calidad de una empresa en el conjunto de procedimientos, documentaciones, conocimientos del personal y actuaciones orientadas a garantizar la calidad de un producto.

Los ingredientes de un sistema moderno de gestión de Calidad se han ido añadiendo con los años.

Las etapas fundamentales en la evolución de la gestión de la Calidad son las siguientes:

INSPECCIÓN [30]

CONTROL DEL PROCESO [40]

CONTROL INTEGRAL DE LA CALIDAD [60]

Aspectos humanos de la Calidad [60]

Prevención frente a detección [70]

Criterios económicos [70]

CALIDAD TOTAL

Cada etapa incorpora a la anterior actualizándola en un enriquecimiento continuo

INSPECCIÓN

Nació como consecuencia de la división y especialización del trabajo

Separación de productos conformes y no conformes.

Premisa “Dado que los errores son inevitables es necesario una criba final para separar lo bueno de lo malo”

El concepto moderno de inspección no es que el anterior “separar lo bueno de lo malo” sino confirmar que el sistema de calidad funciona según lo previsto. Normalmente se hace por muestreo y sólo se usa el control 100% pero características importantes de seguridad, funcionalidad o normas.

MISIÓN Asegurar que se obtiene la calidad prevista
Seleccionar cuando aparecen defectos
Introducir medidas correctoras para evitar la repetición

CONTROL DEL PROCESO

Es un avance frente a la inspección

No se espera a que se fabriquen piezas o productos defectuosas, sino que se anticipa y se actúa sobre el proceso cuando se presentan los primeros síntomas de que puedan aparecer defectos.

MISIÓN Actuar antes de que se presenten problemas
Reducir la dispersión
Centrar las características del producto

Se utilizan técnicas de muestreo estadístico.

En la actualidad se considera una herramienta de mejora continua de la calidad.

CONTROL INTEGRAL DE LA CALIDAD

Un sistema de inspección asegura que un buen control del proceso no es suficiente.

Hay que garantizar la calidad desde el proyecto, en contacto con el cliente.

La calidad no sólo depende de la fabricación sino también del **PROYECTO, LAS COMPRAS Y LA ASISTENCIA AL CLIENTE.**

Abarca todas las áreas de la empresa relacionadas con el producto.

Debe tener bien definidas las misiones y responsabilidades

En el área de producción se insiste en el **AUTOCONTROL.**

Es decir, cada trabajador disponga de los medios para controlar lo que produce y responder de la calidad que obtiene.

La coordinación de todas las actividades es responsabilidad de la **DIRECCIÓN.**

Aparecen mejoras en el:

Aspecto Humano de la Calidad

Querere-Motivación

Poder-Recursos adecuados

Saber: Formación

Prevención frente a Detección

Criterios Económicos. (Costes de Calidad)

CALIDAD TOTAL

La Calidad Total Asume los ingredientes anteriores y amplía con los siguientes criterios:

1. Hay que considerar la calidad, no sólo de productos y servicios, sino de todas las actividades de la empresa.
2. La calidad es una responsabilidad de todos y cada una de las personas de la empresa.
3. El factor humano es fundamental para conseguir CALIDAD TOTAL. Es necesaria formación, medios apropiados y motivación para obtener mejores resultados.
4. Participación, información, comunicación y reconocimiento básico para que funcione un sistema de CALIDAD TOTAL.
5. Actitud de prevención frente a corrección
6. Aparece la figura de CLIENTE INTERNO. Persona de la empresa que va a recibir el resultado de nuestro trabajo

Desde el punto de vista de Calidad Total.

Se consigue la máxima Calidad cuando coincide:

Lo que quiere el Cliente. Calidad Necesaria

Lo que se ha especificado hacer. Calidad Programada

Lo que se ha hecho realmente. Calidad Realizada

Se trata de una forma de actuar de la empresa.