

Principales Corrientes de Calidad

Control Estadístico: escuela de calidad enfocada al monitoreo de variables y reducción de variabilidad en el producto terminado utilizando técnicas estadísticas.

Control de la Calidad: este hace referencia hacia la detección y control de todo tipo de anomalías en el equipo, proceso o materia prima, usando técnicas estadísticas y de inspección y prueba a fin de que no se afecte al producto o servicio final y , por tanto, al cliente.

Calidad Total: la calidad total es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizada hacia el cliente.

Objetivos del Control de Calidad:

- Calidad técnica - conformidad con las normas.
- Calidad de la imagen - reputación de la empresa.
- Calidad de la administración.
- Calidad de la comunicación
- Calidad de las relaciones interpersonales.
- Calidad de la formación.
- Calidad del personal.
- Calidad de los valores culturales.
- Calidad del rendimiento sobre los capitales invertidos.

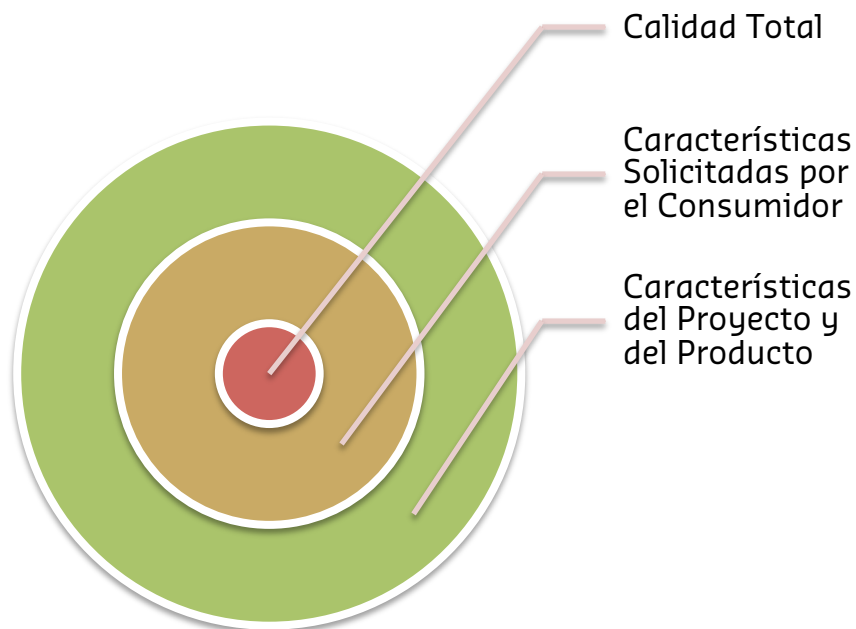
Principios de Calidad Total

1. Hacer bien las cosas, desde la primera vez.
2. Satisfacer totalmente las necesidades del cliente, tanto interno como externo.
3. Buscar soluciones y no justificar errores.
4. Ser optimista a ultranza.
5. Tener buen trato con los demás: con el personal, el público externo, entre áreas, entre otros.
6. Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
7. Ser puntual.

Principales Corrientes de Calidad

8. Colaborar con amabilidad con sus compañeros de trabajo.
9. Aprender a reconocer errores y procurar enmendarlos.
10. Ser humilde para aprender y para enseñar a otros.
11. Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
12. Ser responsable y generar confianza en los demás.
13. Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.

Dar al consumidor todo lo que quiere, pero también algo más.



Herramientas Básicas y Técnicas de Control de Calidad Total (TQC)

- Diagrama de Pareto.
- Diagrama de causa efecto / espina de pescado.
- Estatificación.
- Lista de chequeo.
- Histogramas.
- Diagrama de correlación.
- Gráficos de control.

Principales Corrientes de Calidad

Herramientas nuevas Administrativas y Técnicas de Control de Calidad Total (TQC)

- Diagrama de relaciones.
- Diagrama de afinidad.
- Diagrama de árbol.
- Diagrama matricial.
- Diagrama para análisis de datos.
- Gráfico del programa del proceso de decisión.
- Diagrama de flechas (PERT o CPM).

Mapa de las Herramientas para la Calidad

Básicas

Intermedias

Avanzadas

Herramientas Básicas

- Histograma.
- Diagrama de Pareto.
- Diagrama de Ishikawa.
- Hoja de Comprobación.
- Gráfica de Control.
- Diagrama de Dispersión.
- Estatificación.

Herramientas Administrativas

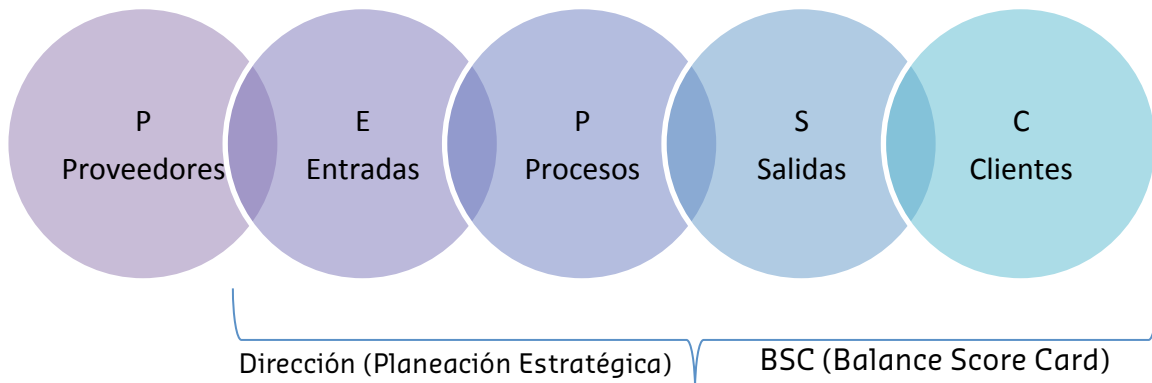
- Diagrama de Afinidad.
- Diagrama de Relaciones.
- Diagrama de Árbol.
- Diagramas Matriciales.
- Matriz de Análisis de Datos.
- Gráfica de Decisiones de Proceso.
- Diagrama de Flechas.

- Control Estadístico de Procesos.
- Investigación de Operaciones.
- Metrología.
- Benchmarking.
- Ingeniería Industrial (MPR,TPM, JIT, entre otros).
- SGS (ISO 9000, ISO 14000 e ISO 18000, HACCP).
- Lean Manufacturing (manufactura esbelta).

- Optimización Estadística de Procesos.
- Diseño de Experimentos.
- Pruebas no Destructivas.
- QFD.
- Confiabilidad y Mantenimiento.
- Seis Sigma.
- Taguchi.

Principales Corrientes de Calidad

Herramientas para la Calidad



- Pruebas no Destructivas
- Bases Metrológicas
- Investigación de Operaciones
- Diseño de Operaciones

Diseño - Rediseño de Procesos Clave

- Control Estadístico de Procesos
- Siete Herramientas Estadísticas
- Optimización Estadística de Procesos
- Comprobación de Prácticas (Benchmarking)
- Reingeniería
- ERP-MRP

- QFD (despliegue de la función de calidad)
- Investigación de Mercados
- SERVQUAL-ACSI
- CRM (Customer Relations Managment)

Personal (trabajo en equipo: solución de problemas) Siete Herramientas Estadísticas.

Gestión de la Cadena de Suministro (SCM)
Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000

Principales Corrientes de Calidad

Cero Defectos



¿Cuál es el nivel de defectos que sus clientes consideran aceptable?

El concepto de Cero Defectos ha existido por mucho tiempo y puede verse en una gran cantidad de fábricas de distintas formas, pero fue el Dr. Shigeo Shingo, desarrollador del Sistema de Producción, quien conceptualizó una herramienta muy poderosa con una metodología sumamente simple para eliminar las tradicionales inspecciones de Control de Calidad.

Aseguramiento de la Calidad

Las acciones planeadas y sistemáticamente implantadas dentro del sistema de calidad, y demostradas cuando se requiera, para promover la seguridad adecuada de que una entidad llenará totalmente los requerimientos de calidad [ISO 8402: 1994].

Importancia

Ello significa vigilar que a lo largo de todo el proceso operativo se cumplan las instrucciones de trabajo y se respeten las especificaciones técnicas del servicio.

El sistema de aseguramiento de calidad, permite manejar un mismo lenguaje metodológico y es aplicable a cualquier tipo de empresa, con el único requisito de adecuarlos a los conceptos y terminología propios de cada actividad.

Elementos de un Sistema

Relación Cliente-Proveedor

Revisión del contrato.

Manejo de especificaciones técnicas del proceso y servicio.

Control de insumos, productos o servicios proporcionados por el cliente.

Evaluación de la capacitación y experiencia técnica del proveedor.

Inspección o prueba del proceso o servicio.

Sistema documental.

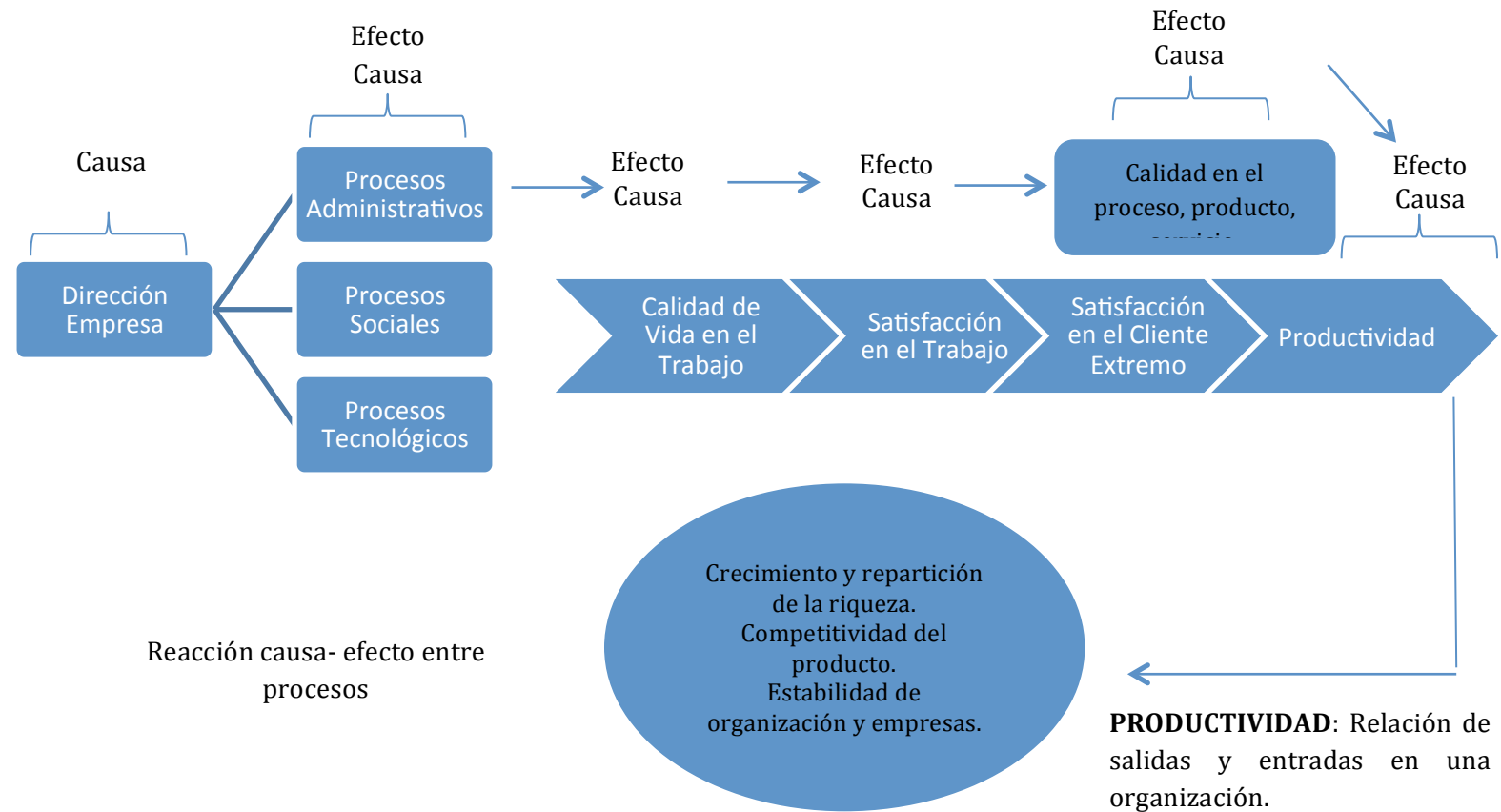
Principales Corrientes de Calidad

Círculos de Calidad

Pequeño grupo que voluntariamente desarrolla actividades de control de calidad dentro de un área de trabajo concreta.

Además, este pequeño grupo es una organización con continuidad, actuando dentro de las actividades de control de la compañía, para el propio desarrollo mutuo, el control de proceso y las mejoras dentro de un centro de trabajo, utilizando técnicas de control de calidad con plena participación de todos los miembros.

Modelo de Calidad Total



Principales Corrientes de Calidad

Procesos de Mejora Continua

Mediante la implicación de esta metodología, los miembros de la organización pueden afrontar los cambios en la organización y mejorar la técnica en el desarrollo de sus tareas.

Es un proceso progresivo en el que no puede haber retrocesos.

La continua mejora de la capacidad y los resultados, deben ser los objetivos permanentes de la organización.

Los Siete Pasos para Mejorar los Procesos

Definir los Límites del Proceso	Observar los Pasos del Proceso	Recabar y Analizar los Datos Relativos al Proceso	Identificar las Áreas de Mejora	Desarrollar las Mejoras Necesarias	Implantar	Vigilar las Mejoras
<ul style="list-style-type: none">• Un proceso no se circunscribe a una Entidad tradicional como un departamento o área, sino que abarca varios de ellos.	<ul style="list-style-type: none">• Implica compenetrarse en cada fase y conocerla a profundidad.	<ul style="list-style-type: none">• Tomar tiempos, costos, formatos necesarios, áreas involucradas, entre otros.• Clasificar de acuerdo al estándar establecido: operación, retraso, transporte.	<ul style="list-style-type: none">• En todas las actividades caracterizadas como desperdicio, es donde existe la oportunidad más obvia para mejorar, eliminándolas o reduciéndolas al mínimo.	<ul style="list-style-type: none">• Usar la tecnología o conocimientos necesarios, tal vez de otras áreas del conocimiento, para hacer más simple, eficaz y eficiente el proceso.	<ul style="list-style-type: none">• Una corrida piloto.• Un cambio completo.• Un cambio gradual.	<ul style="list-style-type: none">• Al realizar los cambios, mantener una supervisión que dé pautas a mejorarlos antes de generalizarlos.

Referencias:

- Dale H. Besterfield (2009). Control de Calidad. Pearson Prentice Hall. México
- Domínguez Machaca José Antonio, (1995) Dirección de Operaciones: Aspectos Estratégicos en la Producción y los Servicios. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Gilles Legault, (2000) Alcanzar la Calidad Total en una Empresa de Servicios, México, Trillas.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C, (2007). Catálogo de Normas Mexicanas, México.
- Mercado Ramírez Ernesto (1999), Implantación y Auditoría de un Programa de Administración de la Calidad Total e ISO 9000, Instituto Politécnico Nacional, México.
- Müeller de la Lama Enrique (2004), Cultura de Calidad de Servicio, México, Trillas.
- Palacios Blanco José Luis, (2006), Administración de la Calidad, Trillas.
- Reza Trosino Jesús Carlos (2001), Administración Total para las Organizaciones del Tercer Milenio, México, Pac.
- Summers Donna, (2006). Administración de la Calidad. Pearson Prentice Hall. México.