

---

## **PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD**

En las compañías de hoy, la mayor parte de las operaciones principales, incluyendo control de calidad, consisten clásicamente en una serie de personas, máquinas, material e información que están mutuamente relacionados, con la finalidad de asegurar la calidad para el cliente y costos bajos para la planta y compañía. Para que un sistema de calidad sea efectivo, sus actividades principales deben de satisfacer los requisitos de esa compañía, sus recursos y sus metas, por lo que para la realización de sus tareas utiliza diferentes tipos de documentación, dentro de los cuales es probable que sea necesario crear subsistemas que ayuden a tener un mejor control dentro de los sistemas de calidad, y que en un momento dado puedan ser elementos clave para que un sistema se lleve a cabo efectivamente. A continuación se mencionan algunos de ellos (Feigenbaum, 1984).

### **Evaluación de la Calidad en la Preproducción**

Una vez establecido un sistema de calidad dentro de una compañía, éste debe de establecer procedimientos de proyectos de productos y de procesos, que serán elaborados por el departamento de ingeniería y revisados por los departamentos de producción, ya que éstos son los que conocen los procesos y equipo, y la habilidad de las personas para realizar las diferentes operaciones dentro del proceso y localizar las posibles anomalías durante el proceso, con la finalidad de eliminarlas antes de dar inicio con la fabricación formal, y por el departamento de control de calidad que son los que conocen las especificaciones para cada proceso y tienen la tarea de identificar las características de importancia y clasificación; revisar las especificaciones en cuanto a claridad, compatibilidad y economía; todo esto con la finalidad de identificar los ajustes que sean necesarios entre proyecto y proceso para hacerlos compatibles.

---

## **Planeación de la Calidad del Producto y Proceso**

Durante la etapa de proceso y diseño de un producto, se deben de formalizar los planes para medir, alcanzar y controlar la calidad deseada del producto, por lo que para lograrlo se requiere con anterioridad que se haya hecho un análisis de los requisitos de calidad del producto para determinar cuáles serán las características de calidad que habrán de someterse a mediciones; cómo se harán, por unidad o muestreo, en el curso del proceso; quién será el encargado de hacer las mediciones y cuáles serían los límites de medición a partir de los cuales se procederá a hacer las correcciones ( Feigenbaum,1984).

Dichos planes de calidad deben incluir lo siguiente:

- Aptitud y entrenamiento del personal para asegurar la calidad
- La forma registros y el método que se utilizará para documentar los datos
- Procedimientos de mantenimiento preventivo
- Estandarización
- La calibración y la conservación del equipo usado en las mediciones
- El movimiento del material y la disposición que deba dársele
- La auditoria durante el proceso y para la calidad de salida.

## **Evaluación y Control de la Calidad del Producto y Proceso**

Los procedimientos que fueron establecidos durante la planeación de la calidad tienen que darse a conocer al personal que desarrollará las actividades. Se puede mencionar algunos de ellos que son utilizados para ayudar al buen desempeño de los trabajadores de producción, como lo son: proporcionar todos los medios adecuados para realizar su trabajo, calibrar y mantener en buen estado todas las herramientas de trabajo que utilicen, en fin darles a conocer lo más claro que sea posible las características que se manejarán.

---

El personal de control de calidad es responsable de:

- Estimar la calidad durante el proceso, mediante inspecciones durante el proceso
- Analizar los retardos de producción debidos a la calidad del producto
- Establecer un registro de análisis de quejas y programas para reducir el número de llamadas de clientes para quejarse
- Revisar constantemente las especificaciones y los dibujos
- Mantener los registros de calidad.

### **Orientación y Formación del personal de Control de Calidad**

Este procedimiento del sistema de calidad abarca a todo el personal que está directamente involucrado con la calidad de los productos dentro de una compañía, no sólo a los integrantes del equipo de control de calidad, sino también a los operadores que realizan las diferentes operaciones y que de su destreza dependerá la calidad del producto, como por ejemplo, a este personal se le tiene que proporcionar los conocimientos generales de control de calidad sobre los principales métodos, procedimientos y técnicas más importantes, enseñarles como producir, y en general las técnicas que se emplearán en el diseño del producto.

El personal de control de calidad, se tiene que capacitar de una manera más específica sobre lo que respecta a control de calidad dentro de una compañía, así como todos los principios básicos de calidad y del sistema de calidad utilizado, ya que la capacidad del personal se reflejará en la efectividad con que funcione el sistema de calidad. La efectividad del entrenamiento de calidad, orientación y desarrollo laboral se mide por la capacidad del personal que se ha logrado como resultado de esta parte de el sistema. La disponibilidad de personas capaces para ocupar puestos vacantes también es una medida de oportunidad y efectividad (Feigenbaum, 1999).

---

A continuación se mencionan algunas razones por las que puede fallar un entrenamiento, lo que por consiguiente ocasionaría la falla que trae como consecuencia que no funcione el sistema:

- No proporcionar el entrenamiento en el momento en que se va a usar
- Falta de participación de los encargados de línea al diseñar el entrenamiento
- Confiabilidad en el método de enseñanza del entrenamiento
- Falta de comunicación durante el entrenamiento.

### **Reportes de Calidad**

Son primordiales en el sistema de calidad, ya que son los encargados de proporcionar la información necesaria a cada uno de los departamentos que intervienen en la calidad del producto.

Los procedimientos que forman parte del sistema son utilizados para ayudar a analizar la información de calidad de acuerdo con cada uno de los departamentos involucrados dentro de la compañía, así como los proveedores y oficina de ventas, para poder tomar decisiones efectivas. Dichos procedimientos tienen que incluir las formas que son utilizadas en los diferentes reportes de control de calidad y deben de hacer referencia a los materiales por adquirir, la calidad en el proceso y al final del proceso, gastos debidos a quejas.

Por otra parte es recomendable hacer revisiones periódicas a la manera de cómo se está informando la calidad con la finalidad de estar al día con todos los cambios que se vayan presentando.

Dentro de los reportes más usados en las empresas están los de información sobre la calidad interna, desperdicio, quejas de cliente que son analizados por los gerentes de departamento y supervisores, ya sea semanal o mensual, y los reportes de resumen de rechazos internos por departamento que se revisan a diario por los supervisores y jefes de grupo de cada departamento(IMNC, 2001).