

 <p>SENA Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA REGIONAL SANTANDER OBSERVATORIO TECNOLÓGICO</p> <p>“ISO9001:2008 MÓDULO II. PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”</p> <p>Control de la Calidad</p>	<p>Fecha: Febrero 9 de 2009 Páginas. 1 de 5</p>
---	--	---

CONTROL DE LA CALIDAD

MISIÓN BÁSICA DE LA CALIDAD

Reproducir piezas y/o productos, teniendo en cuenta los límites de tolerancia y los criterios de aceptación establecidos.

SISTEMAS DE MEDIDAS

Patrón de medida y normas básicas sobre la cual comprobar las especificaciones.

PUNTO DE VISTA DEL PRODUCTOR

Producción diseña un artículo de acuerdo con las necesidades creadas del consumidor, lo desarrolla y fabrica con ayuda de modernas tecnologías, lo inspecciona y lo envía al mercado o a través de un intermediario; en otras palabras es el productor quien “empuja” el producto en el mercado.

PUNTO DE VISTA DEL CONSUMIDOR

La investigación de mercados averigua las características, gustos, posibilidades económicas, competencia, forma de comercialización, etc, Producción con el fin de elaborar un diseño de acuerdo con las necesidades del consumidor, fabrica el producto con los mejores recursos económicos y tecnológicos disponibles. Control de calidad, basados en técnicas estadísticas, utilizadas no solo al final del, proceso sino dentro del mismo para convertirse en preventivo y dinámico, busca las causas de la variación entre lo diseñado y lo producido, para que el artículo llegue con el mínimo de problemas al consumidor. Ventas y servicios llevan el producto, mediante un canal establecido de comercialización, al consumidor, el cual recibe el mensaje y de nuevo se inicia el ciclo con la retroalimentación como base de la dinámica de todo el sistema “quien compra es quien hala el mercado”.

SIGNIFICADO DE “CONTROL”

Control es el acto de delimitar responsabilidad y autoridad, con el fin de liberar la generación de detalles innecesarios, conservando los medios para asegurarse de que los resultados sean satisfactorios.

LOS PASOS PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD:

Establecimiento de estándares. Para los costos de la calidad, para el funcionamiento y para la confiabilidad en el producto.

 <p>SENA Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA REGIONAL SANTANDER OBSERVATORIO TECNOLÓGICO</p> <p>“ISO9001:2008 MÓDULO II. PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”</p> <p>Control de la Calidad</p>	<p>Fecha: Febrero 9 de 2009 Páginas. 2 de 5</p>
--	--	---

Estimación de conformidad. Comparación de la concordancia entre el producto manufacturado y los estándares.

Ejercer acción cuando sea necesario. Aplicar la corrección necesaria cuando se rebasen los estándares.

Hacer planes para mejoramiento. Desarrolla un esfuerzo continuado para mejorar los estándares de los costos, del comportamiento y de la confiabilidad del producto.

BENEFICIOS DE UN “PLAN DE CONTROL DE LA CALIDAD”

- ♦ Incremento y racionalización de los mercados existentes así como apertura de nuevos mercados.
- ♦ Mejor conocimiento de las necesidades del consumidor, las características de los productos y servicios que espera el cliente.
- ♦ Incremento del nivel de satisfacción del consumidor.
- ♦ Progreso de los niveles de calidad del producto y su diseño.
- ♦ Estandarización y uniformidad en productos y proceso.
- ♦ Aumento de la confiabilidad de los productos.
- ♦ Reducción de los costos de producción, inspección y ensayos.
- ♦ Incremento de la producción y racionalización de la programación y de las líneas de fabricación.
- ♦ Elevación de los niveles de productividad por la utilización de nuevas tecnologías, mejor utilización de las existentes y racionalización del trabajo y de los operarios.
- ♦ Reducción de roces entre las diferentes áreas de la empresa y por ende utilización del concepto de trabajo en equipo.
- ♦ Mejora la moral de los empleados y la posibilidad de discutir libremente.

FACTORES QUE AFECTAN LA CALIDAD.

1. Mercados.

El número de productos nuevos o modificados ofrecidos al mercado crece en una forma explosiva. Muchos productos son el resultado de tecnologías nuevas, que comprenden no solo el producto sino los materiales y métodos.

Los compradores están exigiendo más y mejores productos para cubrir sus necesidades y los mercados se ensanchan y se especializan.

2. Hombres.

Un crecimiento rápido de conocimientos técnicos y la creación de nuevos campos, han creado gran demanda de hombres con sus conocimientos especializados.

3. Capital.

	<p style="text-align: center;">Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA REGIONAL SANTANDER OBSERVATORIO TECNOLÓGICO</p> <p style="text-align: center;">“ISO9001:2008 MÓDULO II. PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”</p> <p style="text-align: center;">Control de la Calidad</p>	<p>Fecha: Febrero 9 de 2009 Páginas. 3 de 5</p>
---	--	---

La competencia en muchos campos de acción ha reducido las márgenes de ganancias. Al mismo tiempo que la automatización, la mecanización ha obligado a desembolsos de consideración para nuevos equipos y procesos modernos. Los costos de calidad, conjuntamente con los de mantenimiento y mejoramiento, se han remontado a alturas sin precedentes

4. Administración.

La responsabilidad de la calidad se ha distribuido entre grupos especializados, mercado, diseño, producción, control de calidad, servicio, etc.

5. Materiales.

Debido a los costos de producción y a las exigencias en cuanto a calidad, se están usando los materiales dentro de límites más estrechos que antes y empleando algunos metales o aleaciones para aplicaciones especiales. El resultado ha sido: especificaciones más estrictas en los materiales y una diversidad mayor de estos.

6. Maquinas y Métodos

La demanda de las compañías, la reducción de costos y el mayor volumen de producción para satisfacer el consumidor, han conducido el uso de equipos mas y mas complicados que dependen de la calidad de los materiales empleados.

PRINCIPIOS DEL CONTROL DE LA CALIDAD

1. Control de Calidad no es clasificación ni selección.

La clasificación de productos en buenos y malos es una operación más de la fabricación. El control de la calidad debe proveer las razones para estudiar los problemas de calidad.

2. Con el Control de Calidad no puede obtenerse calidad.

Esta es una característica inherente al producto. Esto es evidente: “para obtener un buen nivel de calidad hay que fabricarlo”. El control no agrega calidad a los productos.

3. El equipo productor es el responsable de la calidad y no el Control de Calidad.

Este principio es una consecuencia del anterior; de él se concluye que debemos brindar al equipo productor la poderosa herramienta que es el control durante el proceso, que lo guía para saber las medidas correctivas que se debe tomar.

 <p>SENA Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA REGIONAL SANTANDER OBSERVATORIO TECNOLÓGICO</p> <p>“ISO9001:2008 MÓDULO II. PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”</p> <p>Control de la Calidad</p>	<p>Fecha: Febrero 9 de 2009 Páginas. 4 de 5</p>
---	--	---

4. El Control de la Calidad no resuelve problemas de fabricación; sólo da las razones para estudiarlo.

Es muy importante que el equipo productor sepa qué problemas de calidad existen y en qué sentido se manifiestan para lograr un buen nivel de calidad en la fabricación.

5. Las decisiones deben tomarse sobre la base de datos reales.

La confiabilidad de los datos registrados es el punto inicial para todo análisis o interpretación de resultados. Esta tarea es propia del Control de la Calidad y el equipo productor tomará las medidas correctivas sobre la base de estos datos objetivos.

6. Los datos deben ser compatibles y estar dispuestos de manera tal que permitan el análisis.

Esto hará posible el empleo de algunas herramientas estadísticas, de las cuales el Control de la Calidad hace uso, y su uso proviene de las variaciones que tienen los productos las cuales deben ser estudiadas para determinar y solucionar las características propias de cada producto.

7. Acuerdo entre proveedor y cliente.

El acuerdo entre proveedor y cliente debe hacerse sobre el método de control y no solamente sobre la fracción defectuosa de las partidas.

8. El Control de Calidad es un auxiliar.

En ningún caso el control es un sustituto de los trabajos de diseño, de métodos de ingeniería, de investigación de mercados o procesos de producción, siempre requeridos para producciones de alta calidad.

9. Planes de Calidad bien definidos.

Los detalles de cada plan deben ser elaborados de modo que satisfagan las condiciones individuales de cada planta.

10. Control en el sitio de acción.

La base de la aplicación del Control de Calidad, consiste en controlar el “sitio mismo” donde se producen los defectos de proceso, diseño y servicio para impedir calidad mediocre y tener que corregir el producto una vez fabricado.

11. Con el Control de Calidad se optimizan actividades.

 <p>SENA Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA REGIONAL SANTANDER OBSERVATORIO TECNOLÓGICO</p> <p>“ISO9001:2008 MÓDULO II. PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”</p> <p>Control de la Calidad</p>	<p>Fecha: Febrero 9 de 2009 Páginas. 5 de 5</p>
--	--	---

La determinación de los costos de calidad suministra la base para estimar y optimizar las actividades de calidad.

12. El Control de Calidad participa en todas las fases del proceso.

El Control de la Calidad tiene que ver con toda la cadena, investigación, diseño, desarrollo, producción, ensamble, empaques, transporte y servicio.

13. El Control de Calidad interviene en nuevos productos.

El control de nuevos diseños implica establecer especificaciones a un costo razonable, costos de ejecución y estándares que garanticen la confiabilidad del producto.

14. El Control de la Calidad debe estar unido a una conciencia.

Es indispensable, para el éxito de cualquier programa, de Control de Calidad, la creación de una “conciencia de calidad” en todos los niveles de la empresa.

15. El control de la Calidad debe contar con el respaldo y la aceptación total.

Todo programa de Control de Calidad debe ser aceptado por todos los elementos de la organización de una planta, disfrutando de un apoyo decidido de los más altos niveles ejecutivos.

16. Los objetivos del Control de Calidad deben estar muy bien definidos.

El Control de Calidad debe tener definidos muy bien sus objetivos, pues siendo la responsabilidad de calidad de todos, puede convertirse en un asunto de nadie.