

TECNICAS DE SUPERVISION

NOVENO PROGRAMA

CONTROL DE CALIDAD

SUJETO A REVISION



Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Servicio Nacional de Aprendizaje "SENA"
Subdirección General Asesoría a Empresas
FORMACION DE MANDOS.

CONTROL DE CALIDAD

BLOQUE: 1 GENERALIDADES

UNIDAD 1.12

CARACTERISTICAS DE UN SISTEMA DE
CONTROL DE CALIDAD

OBJETIVO

- I ESPECIFICACION MILITAR MIL-O-9858A
 - A. ORGANIZACION
 - B. PLAN DE OPERACIONES
 - C. INSTRUCCIONES DE TRABAJO
 - D. REGISTROS
 - E. ACCION CORRECTIVA
 - F. COSTOS DE CALIDAD
- II CONCLUSIONES DE GRUPO

CARACTERISTICAS DE UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD

OBJETIVO

Dar las bases para evaluar la efectividad y funcionalidad de un Departamento de Control de Calidad en una empresa, bajo los siguientes puntos:

- Ubicación dentro del organigrama
- Su propia estructura interna
- Características o elementos de apreciación que debe presentar.

Examinados ya los dos primeros conceptos, Se expondrá en esta unidad lo concerniente al tercero.

I ESPECIFICACION MILITAR MIL-C-9858A

Apartes de esta norma, expedida por el Departamento de Defensa, de Estados Unidos, permiten concretar los puntos de evaluación de un buen sistema de control de calidad.

Discutiremos estos puntos como esquema de referencia, aprovechar las experiencias de otros países, pues corresponden a organismos como INCONTEC, estudiar normas como éstas, juzgar su validez y someterlas a consideración del gobierno nacional para su adopción o adaptación.

La especificación MIL-C-9858A prescribe los requerimientos para un programa de calidad en compañías abastecedoras del estado.

Para su dirección y ejecución señala los siguientes aspectos que deberán tenerse en cuenta, y que serán luego objeto de examen y calificación por parte de los agentes oficiales. Son ellos:

- Organización
- Plan de operación previamente definido
- Instrucciones de trabajo
- Registros
- Acción correctiva
- Costos de calidad

A continuación se ensaya la interpretación y significado de cada uno de estos puntos:

A. ORGANIZACION

Para que sea efectiva la operación del sistema, deben esclarecerse las funciones y responsabilidades del órgano o dependencia y del personal encargado de velar por la calidad, así como su ubicación dentro del organigrama.

Deben estar plenamente definidas su autoridad, jerarquía y autonomía para poder detectar, a lo largo de toda la secuencia de la calidad, los problemas relacionados con la misma y entrar a sugerir recomendaciones o proponer soluciones.

- B. Las actividades de control de calidad deben derivarse de un programa integral estudiado de antemano, que permita fijar los procedimientos medios, instrumentos y equipo, y la descripción sobre pruebas y chequeos; localización de los puntos o sitios claves de control, tamaños de muestra y frecuencia con que deben realizarse para garantizar la validez de los resultados.

Consecuencia de dicho programa deben ser también los formularios papelería y archivo a diligenciar para asegurar información analítica, clara e inmediata, indicando su distribución de acuerdo a las personas involucradas.

C. INSTRUCCIONES DE TRABAJO

También corre por cuenta de Control de Calidad proporcionar instrucciones de trabajo con el fin de prevenir la calidad.

Se refieren a las ilustraciones o descripciones sobre aquellos trabajos que influyen en la calidad, tales como operaciones manuales o mecánicas, ensambles, instalaciones, ensayos, modificaciones, empaques, etc.

Deben suministrarse a los operarios, o colocarse en las secciones, procesos o máquinas, según las circunstancias, para atender a la correcta realización del trabajo, y a la reducción de desperdicios.

D. REGISTROS

Se han señalado como una de las características más importantes de un buen sistema de control de calidad, en atención a que representan herramienta sólida para la administración en todas las decisiones relacionadas con calidad.

Fuera de que se demandan para constatar de manera objetiva el desarrollo y mantenimiento de la calidad, sirven de fundamento de la

acción correctiva. Veremos más adelante, en la siguiente unidad, a que deben concretarse los archivos y registros que se proponen.

E. ACCION CORRECTIVA

Entre las funciones encomendadas a control de calidad figura la de detectar y corregir oportunamente las causas adversas a la calidad: aquellas que pueden ser reconocidas o asignables (Ver unidad 1.5), para eliminar sus efectos.

El reconocimiento puede recaer sobre el diseño, los materiales, la fabricación, los chequeos u otras operaciones, algún dato técnico, estándares, o incluso cualquier requerimiento impuesto en el contrato con el comprador que signifique costos más elevados para la empresa.

Una positiva acción correctiva implica como mínimo:

1. Análisis de datos y examen de los productos deshechados o reprobados para determinar la gravedad y las causas.
2. Análisis de la tendencia en los procesos o del desempeño del trabajo para prevenir productos mal elaborados, y
3. Introducción de las correcciones y mejoras requeridas, revisión inicial de lo adecuado de estas medidas y control de la efectividad de la acción correctiva ejercida.

Los efectos pueden extenderse hasta los mismos proveedores de materia prima, a quienes a veces se hace necesario instruir sobre las repercusiones en la producción por la baja calidad de los materiales. De ahí el por qué deben convenirse los tramites para recepción y aceptación.

F. COSTOS DE CALIDAD

Un efectivo sistema de control de calidad debe proveer información a la gerencia sobre las erogaciones que implica la calidad.

Esto tiene un significado desde el punto de vista administrativo, pues como lo vimos en la Unidad 1.9 conviene establecer qué proporción de gastos se causa en el control preventivo, frente a los que corresponden a corrección de fallas.

Se persigue un beneficio de tipo económico previniendo el trabajo mal hecho, pues de esta manera se evita incurrir en sobrecostos por re-proceso, desperdicios, devoluciones, etc.

II CONCLUSIONES DE GRUPO.