

GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN
CAPACIDAD 6

GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD

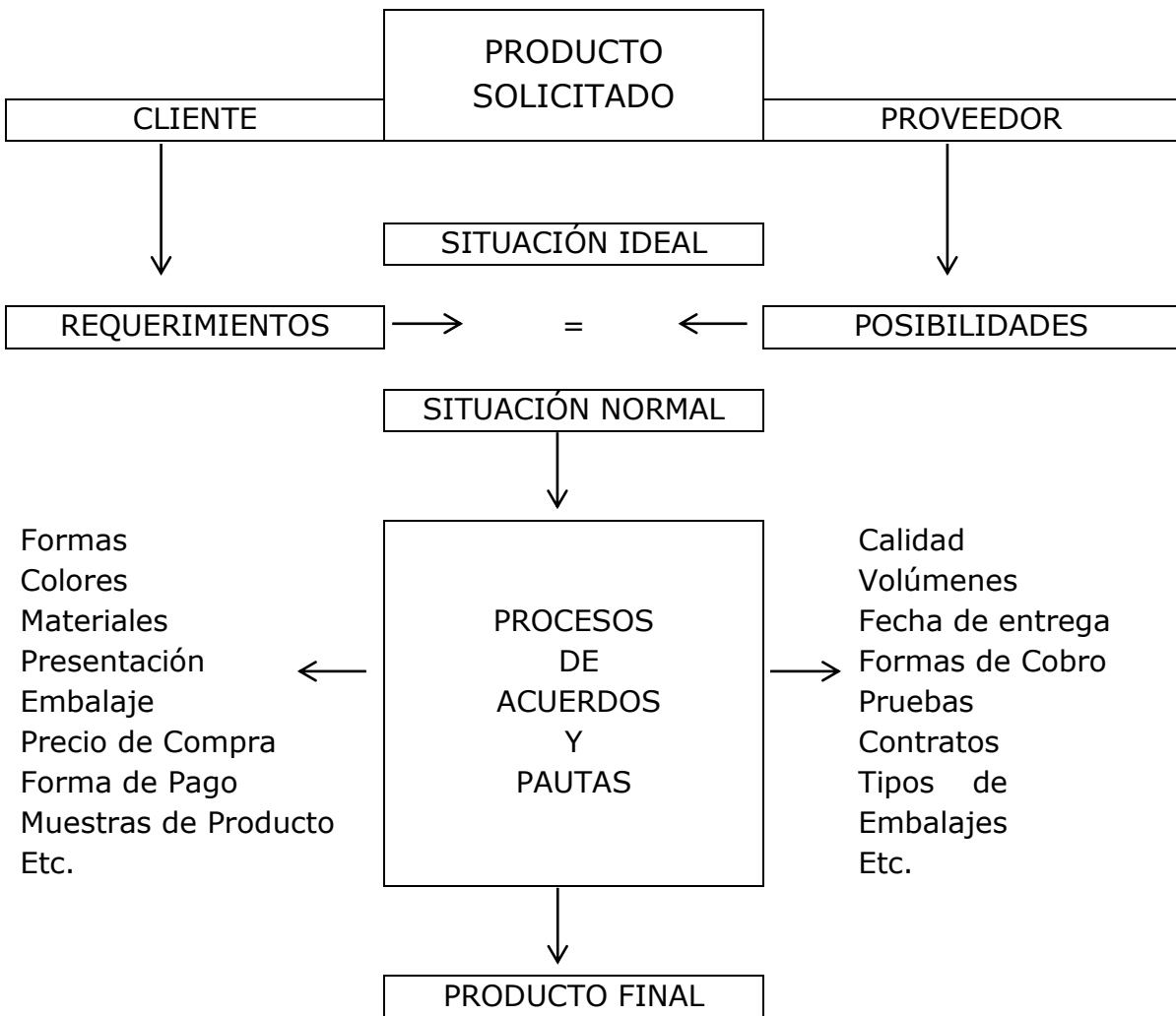
CALIDAD: CONCEPTO

Es cumplir todas las condiciones contractuales fijadas con el cliente, respetando los procedimientos establecidos, tomando como base sus requerimientos y las posibilidades con las que cuenta la empresa.

ELEMENTOS DE LOS QUE DEPENDE LA CALIDAD

Cuando la empresa produzca y se establezca como proveedor deberá definir con claridad las bases que le permitirán cumplir con las solicitudes, ubicando correctamente los distintos pasos a realizar.

En todos los casos la empresa proveedora deberá conocer qué, cuánto y para cuándo le solicitan los productos. Con dicha información deberá analizar la metodología de trabajo, los requerimientos de materiales y el nivel de capital de trabajo que deberá disponer para cumplir con la demanda. Cuando los requerimientos no pueden ser satisfechos totalmente, se genera un proceso de acuerdo de pautas con el cliente, el cual definirá la aceptación o no de las alternativas propuestas.



GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN

Cuando se consigue un balance entre los requerimientos del cliente y las posibilidades del proveedor, empieza lo que se llama el "nacimiento de un producto", con pautas muy claras establecidas sobre la calidad acordada.

La condición ideal es aquella en la cual el 100% de los requerimientos del cliente puedan encontrarse con el 100% de las posibilidades del proveedor, pero en muchas ocasiones no sucede y se debe llegar a acuerdos de: formas, colores, materiales utilizados, presentación, transporte, etc. Cada etapa puede tener acuerdos diferentes.

También se deben tener en cuenta los requerimientos legales, los que se deben cumplir sin acuerdo previo, como sería por ejemplo la normativa al exportar, características del transporte de productos alimenticios, etc.

NIVEL DE CALIDAD

Los niveles de calidad tienen una relación directa con la pauta de calidad que se defina en común con los clientes, como parte del desarrollo inicial de la relación comercial.

Las pautas generales están definidas en tablas e indican tamaños de muestras y metodologías según las cuales serán controlados los productos para asegurar el cumplimiento de las pautas establecidas.

Esta etapa debe ser fiscalizada por el responsable del cliente asegurándole que se cumple con todo lo pactado.

CALIDAD TOTAL

Se basa en los siguientes **Principios**:

- Cumplimiento de los requerimientos.
- Trabajo libre de errores.
- Gestión de prevención.
- Medición del costo de la calidad (medición de errores en cualquiera de las etapas).

Que tienen como **Metas**:

- Clientes totalmente satisfechos en sus requerimientos.
- Calidad totalmente lograda.

CONTROL DE CALIDAD. CONCEPTO

Es la supervisión y cumplimiento de las especificaciones internas y externas que permiten cumplir con los requerimientos de un producto o servicio, establecidos por los clientes.

ESPECIFICACIONES INTERNAS

Las mismas corresponden a todas las pautas y controles establecidos, que permiten contar con un proceso productivo controlado y que muchas veces no son tenidas en cuenta como parte del proceso de calidad.

Entre ellas podemos mencionar:

- ▶ Controles previos al inicio de un proceso.
- ▶ Control de las variables establecidas en el proceso de las operaciones.

GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN

- ▶ Contar con personal calificado para la tarea.
- ▶ Control de uso correcto de las materias primas especificadas.
- ▶ Control de las variables establecidas (presión, temperatura, etc.).
- ▶ Control e identificación del estado de inspección y ensayos.
- ▶ Control del correcto manipuleo y almacenamiento de los productos.

Sólo mediante el control y registro de las variables internas de los procesos podremos realizar un correcto **control de calidad**.

ESPECIFICACIONES EXTERNAS

Son aquellas pautas acordadas con los clientes y muchas veces no consideradas como parte del proceso de calidad.

Como ejemplos más comunes se pueden mencionar:

- ▶ Cumplir plazos de entrega.
- ▶ Cumplir con las cantidades acordadas.
- ▶ Respetar las condiciones comerciales establecidas.

ALCANCE DEL CONTROL DE CALIDAD

El nuevo alcance del control de calidad se extiende desde los proveedores al servicio de posventa que se realiza, luego de entregado el producto o servicio, lo cual incorpora el concepto de cliente/proveedor interno de la empresa y forma parte de la **calidad total**.

Antiguamente el control de calidad se centraba en el trabajo de la empresa y en su proceso interno, hoy va más allá por lo que incluye, como vimos en el párrafo anterior, proveedores y servicio de pos venta.

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DEL PROCESO.

El control se estructura a través de etapas muy bien definidas:

- El nivel de calidad acordado con el cliente.
- El tamaño de muestra que garantice la validez de la misma.
- La totalidad de ensayos que serán realizados como parte del plan de la calidad.
- Los equipos y patrones que serán empleados para asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos.
- La metodología que asegure la trazabilidad de lo realizado, lo cual nos permitirá generar protocolos de calidad, los que aumentarán la credibilidad de los clientes por lo realizado y una rápida respuesta ante reclamos de los mismos.
- La metodología de los registros de la calidad y tiempo de conservación de los mismos.
- La metodología de auditorías internas.

Actualmente la tendencia de los clientes es trabajar con proveedores certificados en su sistema de calidad, lo cual los convierte en confiables, minimizando los gastos de estructura de los clientes con respecto al proceso de inspección en la recepción de los productos.

Ej: Proveedores que cumplen las Normas ISO serie 9000 y las pautas de la Responsabilidad Social Empresaria.