NORMA ISO, MEJORA CONTINUA, TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante

Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización

...Hoy día el concepto de Calidad o Gestión de Calidad, es un término que está de moda, pero el problema básico surge en el momento de qué se entiende por el concepto mismo, ni tampoco cuál es su significado e impacto al interior de una organización que ha adoptado el paradigma de la Calidad.

Este nuevo "**paradigma**", no es más que un modelo ampliamente aceptado, que entrega un marco de referencia o contexto para:

- Comprender y Resolver Problemas en un Ámbito o Campo determinado.
- Explicar y Ejemplificar claramente cómo algo puede producirse sin que exista defecto.

Así por ejemplo, en Manufactura, Calidad se orienta a obtener la perfección, es decir, a la eliminación de producto defectuoso; en el área de Servicio el concepto está abriendo un nuevo campo de batalla; en Inversión y Desarrollo se asocia el concepto a "lograr más con menos inversión".

Así finalmente, calidad es una revolución conceptual y cultural cuyo objetivo es agregar valor. Como estrategia empresarial apunta a satisfacer integralmente al cliente. Desde el punto de evolución en el área de la manufactura, es un paradigma que ha cambiado en el tiempo.

Inicialmente la función de calidad era concebida desde el punto de vista de control al final de la línea, donde el producto se clasificaba como bueno o malo, y la función dependía de una persona ajena a la línea de producción.

En una segunda etapa, la calidad tenía una connotación fuertemente basada en el control de variables de proceso, con el apoyo de laboratorios con sistemas de metrología, estándares de parámetros y sus correspondientes tolerancias, etc. Paralelamente a esta situación se tiene un desarrollo basado en un enfoque de garantía de la calidad, basado en las normas, por lo tanto es un enfoque que podríamos clasificarlo de burocrático. En esta situación el objetivo básico es obtener la repetitividad en los sistemas.

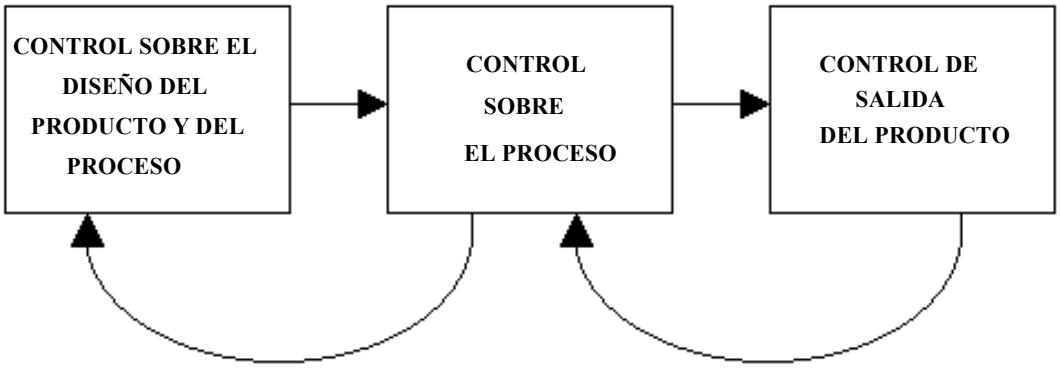
Posteriormente la calidad es entendida como un concepto global donde el objetivo *es la organización como un todo*, así el cliente pasa a ser un ente básico, sobre el cual la organización se estructura para captar su atención, mediante la identificación y diseño de sistemas que satisfacen las necesidades que éste tiene....

En esta etapa, los sistemas o procesos fundamentales dentro de la organización son desarrollados en forma sistemática, en los cuales son integrado en diversos grados una serie de conceptos, como:

- Control Estadístico de Proceso.
- Diseño por Manufactura.
- Diseño de Experimentos.

En esta etapa, el enfoque es sobre el Diseño del Producto y Diseño del Proceso en forma integrada, ya que es en esa parte donde se define la calidad de un determinado producto.

La representación de lo anterior se indica en la Figura Nº 1.



En la actualidad, quizás uno de los conceptos más usados en un sin número de actividades que el hombre realiza sea el de calidad, que se asocia en determinados casos como sinónimo de: cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, casta, nobleza, superioridad entre muchas otras acepciones o significados....