

Administración de Calidad

Anteriormente se ha dado la definición de calidad, y sabemos que es el grado de satisfacción con que cuentan los productos o servicios para satisfacer a los consumidores.

La Administración de la Calidad como su nombre lo indica está relacionada con la calidad, y la definición es la siguiente: es la acción de planear, organizar, dirigir y tener un control de la calidad con el fin de que se cumplan las expectativas de los consumidores.

Infraestructura de la Administración de la Calidad

Es importante saber que el control de la calidad no pretende crear la calidad, sino asegurarse y garantizar a los consumidores que el sistema de calidad con el que cuenta la empresa funciona tal cual como está establecido.

El control se asegura en dos aspectos importantes:

- En el proceso, se refiere a inspeccionar y controlar los recursos de la organización tales como: humanos, equipo, materiales y métodos.
- En el producto, como lo es control de medida, aspecto, acabado, peso, etc.

Un sistema de calidad requiere que se establezcan una serie de requisitos para el aseguramiento de la calidad en la producción, son los siguientes:

- Planificación para la producción controlada.
- Control de la producción.
- Verificación del producto.
- Control de los equipos de medición y ensayo.

Planificación para la Producción Controlada. Consiste en asegurar que las operaciones de producción se están llevando a cabo bajo las condiciones de control, donde están incluidos todos los recursos que influyen en la producción como lo son los materiales e insumos, equipo e instalaciones relacionados con la producción, procesos, procedimientos y personal operativo.

Posteriormente, se deberá proceder a identificar los procesos mediante los cuales se transformarán las materias primas en el producto final, para esto se deberán estudiar las especificaciones de las materias primas e insumos. Después de esto se planifica su implementación.

Para estar seguros de que el proceso de producción e instalación se está realizando en condiciones controladas, se requiere lo siguiente:

- Definir quién realiza el trabajo.
- Definir cada etapa de fabricación y ensamblado.
- Crear la estrategia para darle seguimiento al producto a lo largo del proceso.
- Definir las herramientas, equipos, plantillas, instalaciones requeridas en la fabricación del producto.

Administración de Calidad

- Definir especificaciones del proceso y sus estándares.
- Definir las etapas de inspecciones y pruebas.
- Todas las operaciones de producción deberán especificarse debidamente, mediante instrucciones de trabajo documentadas.

Control de la Producción. Consiste en verificar que la producción se lleve a cabo bajo los parámetros establecidos, esto puede variar dependiendo del tipo de producto del que se trate, ya que existen productos que requieren ser medidos en determinada fase del proceso de producción, como por ejemplo los medicamentos y los alimentos.

El Control y trazabilidad del proceso es importante, esto se refiere a que dependiendo del producto es necesario tener identificado el lote así como también el historial de la materia prima empleada y las condiciones de fabricación.

También es necesario dar mantenimiento y control al equipo, donde se compruebe que los equipos están en condiciones aptas para el fin que se tiene designado, para estar seguros de esto se deberán realizar pruebas de calibración y de capacidad.

Verificación del Producto o Servicio, es necesaria para cumplir con los requerimientos especificados. La verificación está integrada por los métodos de: inspección, prueba o ensayo, demostración, análisis y validación. La verificación se realiza en las siguientes ocasiones:

- Entrada de materiales y componentes.
- Materiales recibidos de los proveedores.
- Inspección durante el proceso.
- Verificación del producto acabado.

Control de los Equipos de Medición y Ensayos. Es importante estar en constante control y mantenimiento a los dispositivos con los cuales se crea y mide ya que si estos son imprecisos, defectuosos o presentan variaciones, los productos no contendrán las características que se requieren, por eso es importante tenerlos en constante revisión y control.

Podemos concluir con una idea clara sobre la Administración de la Calidad y conociendo los aspectos que conforman la infraestructura de esta.

Referencias:

Ruiz, M. Administración de la Calidad. Recuperado el día 12 de marzo de 2016, a partir de <http://marcelrzmur.com/MateAplicadasVIRTUAL/21AdministracionCalidad.pdf>