

Propósito de la sesión: Desarrollo del contenido temático A/B; estrategias propuestas en la guía pedagógica del módulo para el R.A. 1.1 Determina los elementos que en los procesos productivos controlan y aseguran la calidad de los productos de acuerdo al sistema de calidad de la organización.

#### A. Aseguramiento de calidad

Ejercicio 1: Identifica los conceptos relacionados con el aseguramiento de calidad

1. Integrar equipos de cinco personas.
2. Realizar una investigación de los siguientes conceptos: Calidad, Gestión de la Calidad, Control de Calidad, Control Estadístico de la Calidad, Garantía de la Calidad, Calidad Total, aseguramiento de la calidad.
3. Definir en equipo una definición por cada concepto.
4. Expondrán las definiciones en equipo e intercambiarán puntos de vista contenido en una presentación en Power Point.

#### Aseguramiento de la calidad

“Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requerimientos dados sobre calidad.”

El aseguramiento de la calidad es un sistema que pone el énfasis en los productos, desde su diseño hasta el momento de envío al cliente, y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permiten la obtención de productos conforme a unas especificaciones. Sus objetivos son:

- (1) Que no puedan llegar al cliente productos o servicios defectuosos; y
- (2) Evitar que los errores se produzcan de forma repetitiva.

Consiste en el seguimiento de unas líneas de actuación planificadas y sistemáticas, implantadas dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. Estas acciones deben ser demostrables con el objeto de proporcionar la confianza adecuada, tanto a la propia empresa como a los clientes y proveedores.

Tal y como refleja la definición de la ISO 9001:2005, el aseguramiento de calidad ha sido englobado en la gestión de la calidad, proporcionando un modelo que establece una serie de requisitos al propio sistema de calidad, y no a los procesos y actividades que se realizan en la empresa y organización.

#### Desarrollo e implantación de un modelo de aseguramiento de calidad

Con anterioridad a la implantación en una empresa de un modelo de aseguramiento de la calidad es necesario considerar los siguientes aspectos:

#### Concienciación de la dirección.

Para la buena marcha de un proyecto de implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad es imprescindible que la dirección de la empresa esté plenamente implicada y convencida de que la adopción de este sistema redundará en la buena marcha de la misma. Elección del modelo de sistema de aseguramiento de la calidad que se quiere implantar, por ejemplo la ISO 9001:2008. Anuncio a todos los niveles de la organización del compromiso adquirido por la dirección. Elección de un responsable de la implantación y mantenimiento del sistema y, si se considera necesario, crear un comité de calidad compuesto por varios profesionales con, entre otras, las siguientes tareas: coordinar de principio a fin la implantación del sistema, revisar y aprobar el manual de calidad y los procedimientos operativos, formar el equipo de trabajo y efectuar revisiones periódicas. Aunque

no es obligatorio, la complejidad de la implantación de un sistema de calidad hace muy recomendable la ayuda de una asesoría externa que aporte los conocimientos y las experiencias necesarias.

#### Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad

Los sistemas de aseguramiento de la calidad tienen una gran carga documental puesto que requieren de una planificación exhaustiva, definición de tareas y responsabilidades, registro de resultados obtenidos y pautas de inspecciones internas continuas, teniendo que ser todo ello soportado en documentos para su consulta, guía y verificación. Por norma general, esta documentación está compuesta por: Un manual de calidad que debe incluir: presentación de la empresa, política y objetivos sobre calidad, organigrama y funciones. Procedimientos de aseguramiento de la calidad y operativos, que sirven para dar respuesta y desarrollar las pautas fundamentales del manual de calidad. Instrucciones de trabajo y especificaciones. Registro de las actividades realizadas.

Las características de elementos del aseguramiento de calidad son:

- Revisión del contrato

Se establece una relación cliente-proveedor en el que se concreta intereses de ambas partes, así como compromisos bilaterales, manifiesta necesidades, ofertas, aptitudes, capacidades y experiencia de los contratantes.

- Manejo de especificaciones técnicas del proceso y servicio

La entrega de especificaciones técnicas de los procesos o servicios son de modo del cliente indica al proveedor que tipos de servicios o procesos necesita, por lo tanto, servirán de guía al proveedor al llevar un registro o control de estos requerimientos se está produciendo con exactitud lo que quiere el cliente, además estos registros sirven como base para aclarar dudas o controversias con el cliente.

- Control de insumos, productos o servicios proporcionados por el cliente

Tiene el propósito de asegurar los bienes y servicios de que son propiedad del cliente se manejen de acuerdo con las condiciones de recepción, manipulación y aprovechamiento óptimo.

- Evaluación de la capacitación y experiencia técnica del proveedor.

Esta situación es especialmente importante cuando se subcontrata por procesos especiales no pueden verificarse por inspecciones o pruebas, sin que sustenten la seguridad de que el personal realiza está capacitado con eficacia y eficiencia.

- Inspección y prueba del proceso o servicio

Tiene como fin verificar que los servicios o procesos se estén realizando, de esta manera garantizan la prestación del servicio.

- Sistema documental

Su importancia radica en que las actividades y creencias de la organización se pasan de una cultura oral a una cultura escrita donde se especifican procedimientos de trabajo, responsabilidades de cada área, compromisos de calidad, especificaciones técnicas del producto o servicio, métodos de verificación y prueba, así como registros de atención y servicio que se le da al cliente.

Práctica: Relacionar los requisitos de la norma ISO9001:2008 con la organización

Propósito de la práctica: Distinguir la importancia, y contribución de las diferentes áreas que componen una organización, a través del análisis de los elementos de la norma para el aseguramiento de la calidad.

Escenario: Empresas de la localidad.

Materiales, Herramientas, Instrumental, Maquinaria y Equipo:

\* Carta de presentación de la escuela.

\* Guía de observación y preguntas.

Desempeños

Aplica las medidas de seguridad e higiene en el desarrollo de la práctica.

Para el desarrollo de esta práctica se recomiendan equipos de tres a cuatro integrantes.

Selecciona una industria de transformación.

Identifica productos que elaboran.

Identifica las características de calidad de los productos.

Identifica el organigrama de la empresa.

Identifica el flujograma de la organización.

Identifica los departamentos existentes en la organización.

Analiza impacto o contribución en la calidad por parte de cada área o departamento.

Registra contribución de cada área al logro de la calidad.

Realiza matriz de correlación de acuerdo a contribución para el logro de la calidad de los productos con la información recabada.

Realiza un reporte de la práctica que incluya:

\* Razones de la necesidad de analizar la contribución y participación en el logro de la calidad de un producto por parte de las áreas o departamentos en una organización.

\* Observaciones.

\* Conclusiones

Referencias cibergráficas

<https://www.gestiopolis.com/que-son-calidad-aseguramiento-de-la-calidad-y-control-de-calidad/>

<https://www.isotoools.org/2015/03/20/que-es-el-aseguramiento-de-la-calidad-y-como-se-consigue/>

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

EJEMPLO.- Matriz de Responsabilidades

ACTIVIDADES CON IMPACTO EN LA CALIDAD DEL PRODUCTO

FASES DE LA ORGANIZACIÓN

	MERCADOTECNIA	DISEÑO	PRODUCCION	
Diseño del producto	X			



PRECAUCION, SUSTANCIA TÓXICA.



USO OBLIGATORIO DE CALZADO DE SEGURIDAD.



USO OBLIGATORIO DE GUANTES DE SEGURIDAD.



USO OBLIGATORIO DE PROTECCION OCULAR.