



Ayuntamiento
de Aljaraque



Servicio Andaluz de Empleo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO



Portal Empresarial “Aljaraque Empresarial”

Sistemas de Calidad Empresarial



La realización de la obra o servicio ha sido desarrollada por personal contratado para la ejecución del proyecto denominado “Aljaraque Emple@ Joven” con N° de Expte. HU/CSC/0066/2014 para el desarrollo del Programa Emple@joven, subvencionado por la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la Junta de Andalucía y cofinanciado por el FSE en un 80% a través del Programa operativo “Fondo Social Europeo de Andalucía 2007-2013” CCI2007ES051PO005 y la Junta de Andalucía.



ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN.**
- 2. CONCEPTO DE CALIDAD Y SU SISTEMA.**
- 3. MÉTODO PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**
- 4. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD CON RESPECTO A LA NORMA UNE-EN-ISO 9000.**
- 5. BENEFICIOS DE LA INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD.**

SISTEMAS DE CALIDAD EMPRESARIAL

1. INTRODUCCIÓN.

Con la liberación de los mercados en las últimas décadas se ha producido una mayor competitividad entre las empresas. Esto se ha traducido en la necesidad de crear productos o servicios con mayores calidades para poder tener más ventajas sobre los competidores en los diferentes mercados. De esta manera se ha creado un sistema donde las empresas crean sus productos mejorados, con menos costes de producción y una mayor satisfacción y fidelidad por parte de los clientes, una mejor imagen del producto y posicionamiento de la empresa en la escala de sus competencias.

A este sistema lo denominamos ``Sistema de Calidad ``. Este sistema de calidad es muy importante para todas las empresas y organizaciones independientemente del sector al que pertenezca ya que se ha globalizado en el mundo empresarial. Esto da lugar a que aquellas que no integren este tipo de sistema no tendrán una situación estratégica buena dentro de su mercado pues carecen de las ayudas que proporciona este sistema en cuanto a la satisfacción de los clientes y la organización dentro de la empresa.

2. CONCEPTO DE CALIDAD Y SU SISTEMA.

Con el paso de los años se han creado muchas definiciones del término ``calidad``.

Todas son **afirmaciones** aptas pero según el punto de vista de la empresa serán más adecuadas unas que otras. Entre ellas están:

- *Cumplimiento de los requisitos (D.Crosby)* es decir, un control de la calidad.
- *Adecuación al uso (J.Jurán)*, es decir, el producto hay que adaptarlo a las necesidades del cliente.
- *Satisfacción de las expectativas del cliente (A.Feigenbanm)* que implica que la opinión del cliente es muy importante.
- *Pérdida que el uso de un producto o servicio causa a la sociedad (G.Taguchi)*.

Por otra parte, existe un concepto más definido de la calidad que se encuentra en las Normas UNE-EN-ISO 9000: 2000 que son las que regulan este sistema de calidad de una manera consensuada. En ella se define la calidad como el *“el grado con el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”*. Aquí podemos ver dos grupos de requisitos, por un lado las necesidades o expectativas establecidas, y por otro, las implícitas u obligatorias.

También existe una definición de la calidad como *“total”*, esto quiere decir, que las empresas que se centran en esta definición concretan su objetivo principal en la calidad, de manera que todo su proceso productivo gira en torno a satisfacción del cliente.

También debemos hacer mención de los *“modelos de excelencia”* que están basados en la autoevaluación y principios generales de actuación. Estos modelos ayudan a las empresas a la mejora de su competitividad, entre otras. Estos se complementan con las Normas ISO 9004, modelo que nos permite conocer que *“hay”* que mejorar y *“como”* mejorar.

Dentro de todo este sistema de calidad existe la **CERTIFICACIÓN** que es donde se manifiesta la conformidad de una empresa con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.

Mediante un **Organismo de evaluación de conformidad** se evalúa que los productos, servicios o instalaciones técnicas reúnen los requisitos establecidos.

También aparecen entidades de certificación que evalúan y certifica los sistemas de calidad según las normas publicadas y cualquier otra documentación requerida. Estas entidades requieren un documento de certificación para poder obtener la información que necesitan.

Todo lo expuesto anteriormente lleva consigo la existencia de una acreditación por parte de un Organismo autorizado para reconocer que una organización es competente para la realización de la actividad de evaluación de la conformidad.

En España el organismo es **ENAC** (Entidad nacional de Acreditación) acredita a organismos como laboratorios, entidades de inspección, entidades de certificación o verificadores medioambientales.

Para que todo esto se lleve al uso es necesario contar con normas. Estas normas que se han formado a través de la experiencia y el consenso deben aprobarse por un organismo de normalización reconocido.

Las normas que se utilizan en el ámbito de la calidad son las UNE-EN-ISO 9000:2000, estas son normas españolas (UNE) europeas (EN) internacional (ISO) y están constituidas por **tres normas básicas**:

- 1. UNE-EN-ISO 9000:2000 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**
Describe los fundamentos de los sistemas de calidad y especifica su terminología. En base a ella se puede obtener la certificación.
- 2. UNE-EN-ISO 9001:2000 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**
Explica los requisitos necesarios para un sistema de calidad adecuado, sobre todo a empresas cuyo objetivo principal sea la satisfacción del cliente dada cuenta que mediante ella se demuestra su capacidad para satisfacer las necesidades de clientes.
- 3. UNE-EN-ISO 9004:2000 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**
Describe las directrices para la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes, acercándose así a la excelencia.

Existen unos modelos de excelencia como el de la **EFQM** (European Federation for Quality Management). La **EFQM** es una fundación formada en 1988 por las catorce empresas más importantes de Europa. Tiene como visión un entorno donde las organizaciones europeas sobresalgan por su excelencia.

Esta fundación tiene sus *Modelos EFQM de Excelencia* que son una herramienta que les permite a las empresas poder conocer cual es su situación para lograr la excelencia. Mediante la misma se pueden autoevaluar y encontrar así cuales son sus debilidades y sus fortalezas para conseguir tal fin.

Por otra parte la **EFQM** gestiona los premios a la calidad de las organizaciones europeas para motivar, a través de estos premios, a las empresas en su mejora hacia una mayor calidad en todos sus aspectos.

3. MÉTODO PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Hay que tener en cuenta antes de implantar el sistema de gestión de calidad unas condiciones básicas de organización:

1. Una cultura organizacional madura
2. Un clima o ambiente laboral sano y proactivo.



3. Compromiso total de todos los líderes de la empresa.
4. Orientación hacia el trabajo en equipo
5. Una planeación básica.
6. Un mínimo de procesos ya definidos
7. Una conciencia total del mejoramiento.

Para que la implantación del sistema de calidad y la iniciación en el proceso de normalización ISO sea efectiva es esencial que la empresa cuente con unos **requisitos de partida**:

1. Que la organización debe disponer de una buena estructura organizativa.
2. Que exista una política de la calidad y normas serias.
3. Que la organización sea estable en cuanto a sus actividades y personal.
4. Que se comprenda bien todos los procesos internos.
5. Que existan numerosos documentos estandarizados.
6. Que la organización esté saneada financieramente.
7. Que disponga de una persona para coordinar la implantación de las normas.
8. El nivel directivo superior debe estar convencido de la importancia de la certificación y se compromete con el tema.

Todo lo expuesto anteriormente es muy importante para la empresa ya que si se parte de la nada a la hora de implantar las normas ISO, en lugar de servir de mejora, generará una serie de problemas que pueden empeorar el resultado de la empresa.

La **METODOLOGÍA** para implantar una norma **ISO 9000** en la empresa es:

1. Análisis de la situación actual:

Dentro de ella se desarrollarán tres fases relacionadas entre sí:



- Enfoque y preparación: consiste en un análisis de la finalidad y enfoque de los trabajos posteriores. A su vez es necesario crear un equipo de trabajo que esté en contacto directo con la dirección de la empresa mediante reuniones con el fin de presentar el equipo de trabajo, determinar las funciones del mismo, establecer los objetivos y alcance del diagnóstico e información al personal de la empresa de la realización del diagnóstico.
- Consulta de documentos: es necesario obtener toda la información de las actividades de la empresa. En esta fase son muy importante las reuniones con la dirección de los departamentos implicados haciendo hincapié en los esquemas de procesos, información sobre los procesos desarrollados, conocimientos de la actual política de calidad de la empresa, sistemas de aseguramiento de la calidad existente y procedimientos actuales de gestión de la calidad.
- Evaluación y planificación: previamente se debe realizar una evaluación de todo el proceso y posteriormente se establece las secciones del Manual de Calidad y Procedimientos de la Calidad que deban ser elaborados.

2. Creación e integración del sistema:

Dentro de esta **fase** se realizan varias **actividades**:

- a) El Manual de Calidad; su redacción conlleva la recopilación de datos para elaborar el borrador para comentarios del mismo.
- b) Elaboración de los procedimientos e instrucciones de calidad.
Dentro de esta fase lo primero que hay que realizar es fijar el alcance y contenido de cada procedimiento, después es necesario analizar los formatos, impresos, registros o cualquier otro tipo de documentación que esté emitido por la empresa y que sirva como referencia para realizar el Sistema de Calidad.
También hay que elaborar y presentar el borrador por si se encuentra algún error o en el caso contrario hay alguna proposición nueva que se haya pasado por alto. Estos errores o nuevas proposiciones hay que analizarlos antes de incluirlos en la edición final.
- c) Implantación del Sistema; para esta implantación serán necesarias las aclaraciones al Sistema de Calidad una vez hecho esto se debe establecer que actividades se van a implantar.

- d) Evaluación final sobre el grado de implantación del Sistema con el fin de detectar posibles errores y poder proponer soluciones.

3. Inspección del sistema de calidad:

En el momento en que el sistema esta integrado en la organización o empresa hay que inspeccionar la adecuación de la norma UNE- EN-ISO 9000.

En primer lugar hay que planificar una auditoria para que mediante ésta podamos saber cuales son los recursos que se van a utilizar y determinar el calendario de las auditorias que vamos a realizar y sus normas.

Una vez hecha esta planificación tendremos la primera auditoria donde se tratara todo lo que se ha hecho hasta ese momento sobre la implantación del sistema de calidad.

Cuando la auditoria esté finalizada pasaremos a crear un preinforme de todo lo tratado en ella que se pondrá a disposición de la dirección de la empresa, la cual realizará una reunión donde se corregirán los posibles errores para poder así elaborar el informe final.

A continuación, se preparará toda la documentación necesaria y el registro oficial de la auditoria.

Por último, una vez implantado el Sistema se tramitará el expediente para la certificación como nos dice la norma UNE-EN-ISO 9000.

4. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD CON RESPECTO A LA NORMA UNE-EN-ISO 9000

Según la norma UNE-EN-ISO 9000 existen ocho **principios básicos** que ha de tener en cuenta una empresa antes de integrar el sistema de calidad en ella, estos principios son:

1. *Organización centrada en el cliente:* las empresas deben centrarse en las necesidades de sus clientes mediante un estudio de las expectativas presentes y futuras que los clientes tienen o tendrán en el producto que se comercializará.
2. *Liderazgo:* es necesario contar con un líder que aúne los esfuerzos del personal en un mismo objetivo establecido por la empresa.

3. *Participación del personal:* una participación total del personal de los objetivos marcados por la empresa creará beneficios.
4. *Enfoque en los procesos:* para conseguir los objetivos marcados por la empresas es necesario considerar los recursos y actividades como procesos para gestionar la calidad.
5. *Gestión en sistemas:* para mejorar la eficacia y la eficiencia de la empresa es importante identificar, entender y gestionar los procesos relacionados con un objetivo común.
6. *Mejora continua:* esto se consigue mediante la medición y el análisis de los procesos.
7. *Toma de decisiones basadas en hechos:* mediante el análisis de la información disponible.
8. *Relación con el proveedor para mutuo beneficio:* al tener una buena relación con el proveedor se generan beneficios para ambos ya que se intensifica la capacidad de ambos para crear valor.

En cuanto a la estructura del sistema de calidad tenemos que tener en cuenta que este debe conseguir la satisfacción del cliente en todo momento y a su vez hacer crecer y rentabilizar la empresa.

Como punto de partida debemos **conocer que es y que puede** la empresa **ofrecer** a los clientes y esto definirá la política de calidad.

A continuación la empresa debe obtener información sobre cuales son las expectativas que tienen los clientes del producto o servicio que vamos a ofertar. Es muy importante tener en cuenta todos los requisitos necesarios para un buen uso del producto, los requisitos legales que tenga que cumplir antes de lanzarlo al mercado y por último, incluir otros requisitos que le den un diferenciación de los otro productos o servicios similares, creando así una ventaja competitiva en su mercado.

Una vez terminado lo anterior pasaremos a fabricar el producto o prestar el servicio que deberá satisfacer las necesidades del cliente.

Cuando el producto o servicio esta siendo comercializado, las empresas deben hacer un análisis de la situación teniendo en cuenta la información interna de la misma y el grado de satisfacción de los clientes.



Tras este análisis se tomarán las decisiones necesarias para eliminar los errores detectados modificando el proceso de producción según lo analizado. Todo esto se pondrá en práctica las veces necesarias hasta que el producto o servicio cumpla los objetivos impuestos.

5. BENEFICIOS DE LA INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD.

Son muchos los **beneficios** que aporta la implantación de este sistema pero pueden resumirse en tres bloques:

1. *Mejoras en la organización interna y procesos:* Una mejora en la organización y competitividad de la empresa crea mayores beneficios porque incrementan la productividad, reducen los costes de producción y disminuyen los tiempos de operaciones. En cuanto al nivel interno se consigue una estructura de trabajo más definida mediante el fomento de la autodisciplina.
2. *Mejoras en el área comercial e imagen:* La certificación de calidad crea una mejor imagen de cara a los clientes y da acceso a mercados donde sólo se aceptan a organizaciones con este certificado de calidad.
3. *Adecuación a la tendencia mundial:* Las normas ISO están siendo incorporadas en la mayoría de las empresas de todo el mundo de manera todas aquellas que no obtengan su certificación no tendrán ventajas competitivas respecto a las empresas del mercado donde operen, dando lugar a una menor productividad y por lo tanto menores beneficios.

La conclusión final es que es muy beneficioso contar con este sistema de la calidad para poder tener una mayor seguridad a largo plazo de beneficios y mejor funcionamiento dentro de la organización o empresa.