

PROGRAMA FSE - EOI

**ADECUACIÓN A LAS PYMES
DE UN MANUAL DE ORIENTACIÓN
PARA IMPLANTAR UN
SISTEMA DE CALIDAD**

CALIDAD

SINTEISIS

ESCUELA DE ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL

MADRID

1997

ADECUACIÓN A LAS PYMES DE UN MANUAL DE ORIENTACIÓN PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	DEFINICIONES RELATIVAS AL SISTEMA DE CALIDAD	2
3.	PRINCIPIOS GENERALES DEL SISTEMA DE CALIDAD	4
4.	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA	6
5.	EJEMPLOS-GUÍA DE LOS DOCUMENTOS BÁSICOS	8
6.	PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA EMPRESA	13

BIBLIOGRAFÍA

1. INTRODUCCIÓN.

La gestión de la calidad es un factor imprescindible para la continuidad de la empresa.

Cualquiera que sea la dimensión, son igualmente aplicables las técnicas actuales de Calidad sin ser necesario complicadas estructuras empresariales ni grandes inversiones económicas. Lo que si es necesario enfocar, tanto los principios como las técnicas, desde la perspectiva de cada empresa y adaptarlas a su situación concreta.

Para asegurar que se cumplen las exigencias de los clientes, proveedores u organismos oficiales, la empresa debe implantar un Sistema de Calidad que recoja todos los procesos, funciones y actividades relacionadas con la calidad.

El objeto del desarrollo del Manual es facilitar la comprensión para las PYMES a la hora de tener que implantar un Sistema de Calidad en la empresa.

2. DEFINICIONES RELATIVAS AL SISTEMA DE CALIDAD.

Para facilitar la comprensión de los requisitos del Sistema de Calidad se incluyen un conjunto de definiciones relativas al Sistema.

Estas definiciones están recogidas en la norma internacional ISO8402: "Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad. Vocabulario", en su edición del año 1994.

Como definiciones más representativas se han recogido las siguientes:

- **Calidad.**
Conjunto de características de un producto que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas.
- **Gestión de Calidad.**
Conjunto de actividades de la gestión general de la empresa relativas a la calidad.
- **Política de Calidad.**
Directrices y objetivos de una empresa relativos a la calidad.
- **Aseguramiento de la Calidad.**
Conjunto de actividades de un Sistema de Calidad para proporcionar la confianza necesaria de que se cumplen los requisitos de calidad.
- **Sistema de Calidad.**
Es el conjunto formado por la organización, los procesos, los procedimientos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad.

- **Auditoría de Calidad.**
Examen metódico que se realiza para comprobar si las actividades y los resultados de calidad cumplen los requisitos establecidos.

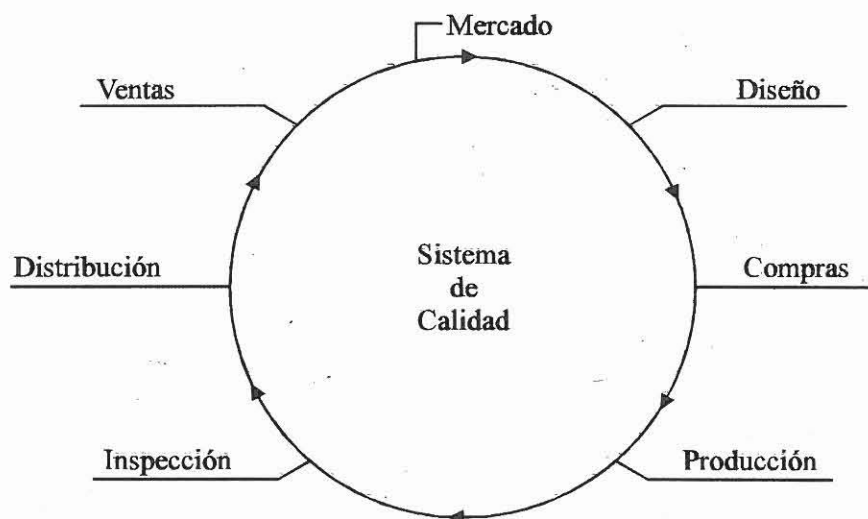
- **No conformidad.**
Incumplimiento de un requisito especificado.

- **Acción correctora.**
Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad.

3. PRINCIPIOS GENERALES DE UN SISTEMA DE CALIDAD.

Un Sistema de Calidad está formado por una serie de elementos relacionados con las principales actividades de la empresa.

El ciclo de la calidad que recoge estas actividades es el siguiente:

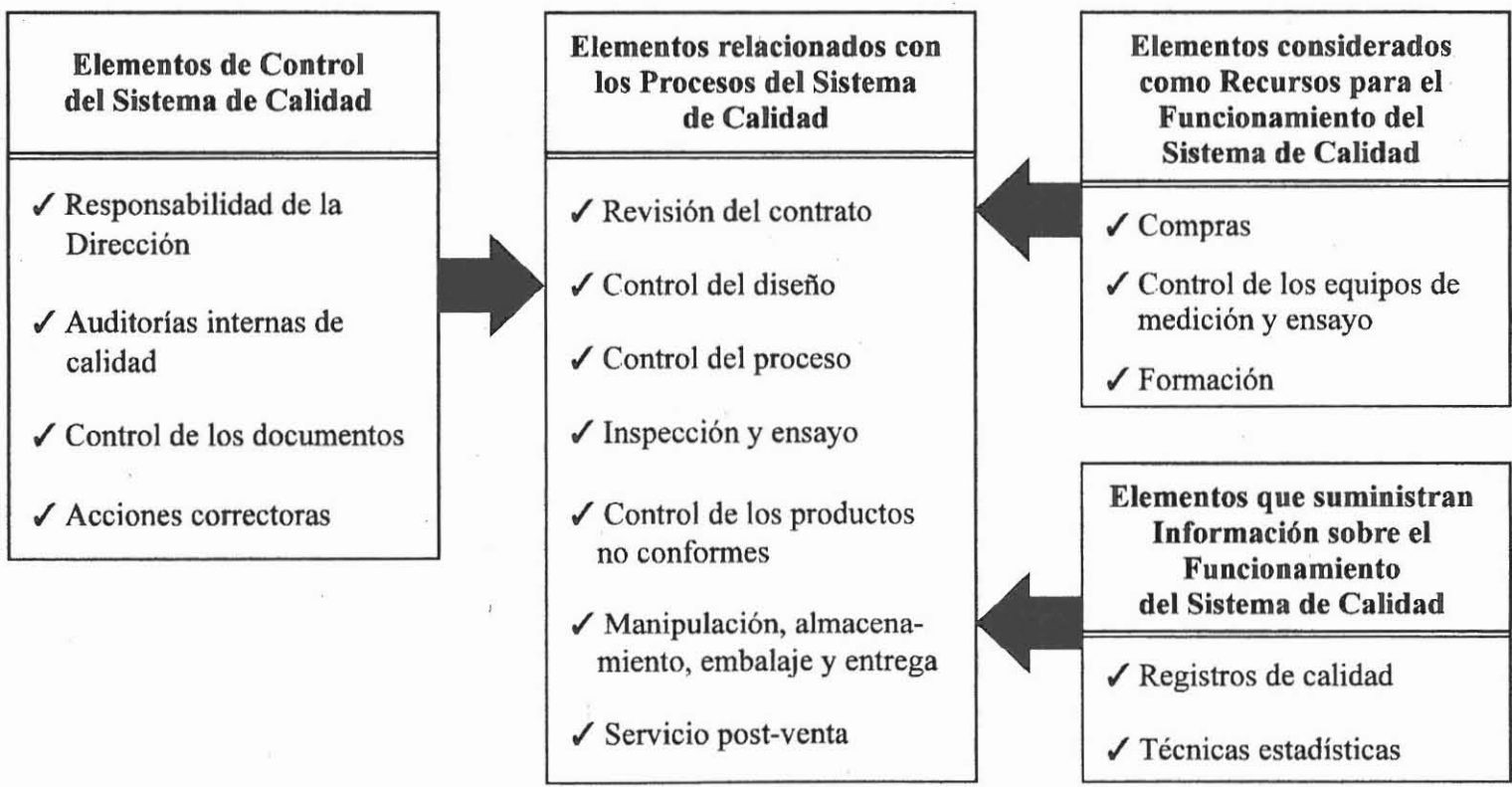


Los elementos del Sistema de Calidad que se relacionan con estas actividades se pueden agrupar en cuatro bloques según la función que desempeñan. Estos cuatro bloques son:

- CONTROL DEL SISTEMA DE CALIDAD.
- LOS PROCESOS DEL SISTEMA.
- LOS RECURSOS PARA SU FUNCIONAMIENTO.
- LA INFORMACIÓN SOBRE SU FUNCIONAMIENTO.

Además de las actividades que figuran en el ciclo de la calidad, hay que considerar otros aspectos tales como la definición de la política de calidad, los objetivos a alcanzar y el tipo de organización a tener, y que son responsabilidades de la Dirección.

El agrupamiento de los elementos por bloques es el siguiente:



4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA.

Los documentos básicos del Sistema de Calidad son los que responden a las siguientes preguntas:

- **¿CUÁL es el Sistema de Calidad de la empresa?**

MANUAL DE CALIDAD

- **¿CÓMO y QUIÉN realiza las actividades de la empresa?**

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

- **¿CÓMO y QUIÉN realiza las tareas específicas?**

INSTRUCCIONES TÉCNICAS

- **¿CUÁL es el resultado de la aplicación de los procedimientos operativos e instrucciones de trabajo?**

REGISTROS DE CALIDAD

La definición de cada documento es la siguiente:

- **Manual de Calidad.**
Documento que establece la política de calidad y describe el Sistema de Calidad de la empresa.
- **Procedimiento operativo.**
Documento que describe cómo y quién realiza las actividades de la empresa.
- **Instrucción técnica.**
Documento que proporciona la evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos.

La representación gráfica del nivel que ocupan estos documentos en el Sistema de Calidad, es la siguiente:



Otros documentos relacionados con el Sistema de Calidad son las hojas de especificaciones y las normas administrativas aplicables al producto.

5. EJEMPLO-GUÍA DE LOS DOCUMENTOS BÁSICOS DEL SISTEMA.

Se ha considerado para el desarrollo de los documentos básicos del Sistema de Calidad como ejemplo-guía, una empresa que se dedica al diseño, fabricación y venta de piezas para el sector de la automoción y perteneciente al sector del metal.

Para el desarrollo de estos documentos se han tenido en cuenta exclusivamente, aquellos elementos de la Norma ISO 9001 que están relacionados con las actividades que realiza la empresa.

Estos elementos son los siguientes:

1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.
2. REVISIÓN DEL CONTRATO.
3. CONTROL DEL DISEÑO.
4. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.
5. COMPRAS.
6. CONTROL DEL PROCESO.
7. INSPECCIÓN Y ENSAYO.
8. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO.
9. CONTROL DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES.
10. ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS.
11. FORMACIÓN.
12. SERVICIO POST-VENTA.

Los documentos básicos que se desarrollan son:

- El Manual de la Calidad.

- Los Procedimientos Operativos siguientes:
 - Revisión del contrato y del pedido.
 - Control del diseño.
 - Control de los documentos y de los registros de calidad.
 - Evaluación de los proveedores.
 - Control de productos no conformes y acciones correctoras.
 - Formación y adiestramiento.
 - Quejas y reclamaciones de los clientes.

- Las Instrucciones Técnicas siguientes:
 - Control del proceso de fabricación.
 - Inspección y ensayo de los productos.
 - Calibración de los equipos de medición y ensayo.

MANUAL DE CALIDAD

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° / P.O. / /
<h2>PROCEDIMIENTO OPERATIVO</h2>		
REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº / I.T. / /
<h1>INSTRUCCIÓN TÉCNICA</h1>		
REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

6. PROCESO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD.

El proceso para la implantación del Sistema de Calidad en la empresa comprende las siguientes etapas:

ETAPAS:

1. Comunicación a los empleados de la empresa.
2. Nombramiento del responsable por la Dirección.
3. Establecimiento del calendario.
4. Revisión y evaluación de la documentación existente.
5. Asistencia del responsable a un curso de calidad.
6. Realización, revisión, aprobación y difusión del Manual de Calidad.
7. Realización, revisión y aprobación provisional de los Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas.
8. Implantación y control de la aplicación de los Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas.
9. Aprobación definitiva de los Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas.
10. Revisión final del Sistema de Calidad por el responsable y aplicación de acciones correctoras, si procede.

Para el desarrollo del proceso de implantación del Sistema de Calidad se deberán realizar los cronogramas correspondientes indicando en cada etapa las actividades a realizar.

BIBLIOGRAFÍA

1. *Cómo hacer el Manual de Calidad*. F. Gómez, M. Tejero y J. Vilar. FUNDA-
CIÓN CONFEMETAL.
2. *ISO 9000. Manual de Sistemas de Calidad*. D. Hoyle. ED. PARANINFO.
3. *ISO 9000. Guía y comentarios*. P.B. Jensen. AENOR.
4. *ISO 9000 para la pequeña empresa*. AENOR.
5. *ISO 9000. An implementation guide form small to mid-sized businesses*. F.
Voehl, P. Jackson, D. Ashton. St. LUCIE PRESS.
6. *El Manual de Calidad. Referencia básica en un Sistema de Gestión de la
Calidad*. B. Froman. AENOR.
7. *ISO 9000. Quality Registration step by step*. F.P. Dobb. BUTTERWORTH
HEINEMANN.
8. *The ISO 9000. Answer book*. R. Kantner. OLIVER WIGHT PUBLICATIONS.
9. *The Quality System Development Handbook, with ISO 9002*. P. S. Wilton. Q. A.
MANAGEMENT SERVICES Pty. Ltd.
10. *La calidad y la pequeña empresa industrial*. A. Sánchez Ontiveros. AENOR.

ADECUACIÓN A LAS PYMES DE UN MANUAL DE ORIENTACIÓN PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	DEFINICIONES RELATIVAS AL SISTEMA DE CALIDAD	2
3.	PRINCIPIOS GENERALES DEL SISTEMA DE CALIDAD	3
4.	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA	8
5.	EJEMPLOS-GUÍA DE LOS DOCUMENTOS BÁSICOS	10
6.	PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA EMPRESA	108