

Introducción a la Excelencia

Calidad total Introducción

Los modelos introductorios y de primeros pasos se pueden descargar en formato PDF en este enlace. El Modelo de Excelencia completo de la EFQM está disponible en la propia web del organismo, en español y a precios muy asequibles, rondan los 20 euros. Una versión con los conceptos fundamentales se puede descargar desde este enlace.

El concepto de "calidad total" hace referencia al estado más evolucionado de los llamados sistemas de calidad y se halla íntimamente ligado a otro concepto clave en nuestros días, como es el de mejora continua. Los principios esenciales de este sistema son: Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo). Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa. Participación de todos los miembros de la empresa en el proceso y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total. Involucrar a proveedores y clientes en el sistema de Calidad Total de la empresa. Identificación y gestión de los procesos clave que se llevan a cabo en la empresa, superando las barreras departamentales y estructurales que pueden esconder esos procesos. Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información. La filosofía de la calidad total se basa en la mejora continua de todos los estadios y procesos de producción de la empresa y en la involucración de todo su personal con el objetivo común de satisfacer al cliente, bajo un prisma de compromiso común que aglutina a la empresa, todas y cada una de sus actividades y a sus clientes y proveedores; siempre que sea posible. La Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM®) es una organización sin ánimo de lucro formada por organizaciones o empresas miembros y creada en 1988 por catorce importantes empresas europeas. Su Misión es ser la fuerza que impulsa en Europa la excelencia sostenida. Asimismo, tiene como Visión un mundo en el que las organizaciones europeas sobresalgan por su excelencia. La EFQM fomenta en Europa el establecimiento de alianzas a nivel nacional con organizaciones similares a ella a fin de promover la excelencia sostenida en las organizaciones europeas. Todas estas organizaciones colaboran con la EFQM en la elaboración de los Conceptos Fundamentales de la Excelencia y promocionan el Modelo EFQM de Excelencia. En enero de 2003, el número de miembros de la EFQM asciende aproximadamente a 800, pertenecientes a la mayor parte de los países europeos y a la mayoría de los sectores de actividad. Esta cifra, unida a la de los miembros de las organizaciones nacionales, nos permite hablar de una red de miles de organizaciones en las que trabajan varios millones de personas. Además de ser la propietaria del Modelo EFQM de Excelencia y de gestionar el Premio Europeo a la Calidad, la EFQM ofrece toda una cartera de servicios a sus miembros. Siendo el reconocimiento de los logros uno de los rasgos de la política desarrollada por la E.F.Q.M., en 1992 se presenta el Premio Europeo a la Calidad para empresas europeas. Para otorgar este premio, se utilizan los criterios del Modelo de Excelencia Empresarial, o Modelo Europeo para la Gestión de Calidad Total. Sistemas de aseguramiento de la calidad: ISO 9000 Un Sistema de Calidad se centra en garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente entre la empresa y el cliente, asegurando una calidad continua a lo largo del tiempo de ese producto o servicio. Según la Norma ISO, la gestión de la calidad se define como: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implementadas en el Sistema de Calidad, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisfará los requisitos dados sobre la calidad. Y el Sistema de Calidad como: Conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos de la organización de una empresa, que ésta establece para llevar a cabo la gestión de su calidad. Las normas ISO 9000 Con el fin de estandarizar los Sistemas de Calidad de distintas empresas y sectores, en 1987 se publican las Normas ISO 9000, un conjunto de normas editadas y revisadas periódicamente por la Organización Internacional de Normalización (ISO) sobre el Aseguramiento de la Calidad de los procesos. De este modo, se consolida a nivel internacional el marco normativo de la gestión y control de la calidad. Estas normas aportan las reglas básicas para desarrollar un Sistema de Calidad siendo totalmente independientes del fin de la empresa o del producto o servicio que proporcione. Son aceptadas en todo el mundo como un lenguaje común que garantiza la calidad (continua) de todo aquello que una organización ofrece. Diseño y planificación de la calidad El liderazgo en calidad requiere que los bienes, servicios y procesos internos satisfagan a los clientes. La planificación de la calidad es el proceso que asegura que estos bienes, servicios y procesos internos cumplen con las expectativas de los clientes. La planificación de la calidad proporciona un enfoque participativo y estructurado para planificar nuevos productos, servicios y procesos. Involucra a todos los grupos con un papel significativo en el desarrollo y la entrega, de forma que todos participan conjuntamente como un equipo y no como una secuencia de expertos individuales. La planificación de la calidad no sustituye a otras actividades críticas involucradas en la planificación. Representa un marco dentro del cual otras actividades pueden llegar a ser incluso más efectivas. El proceso de planificación de la calidad se estructura en seis pasos: Verificación del objetivo. Un equipo de planificación ha de tener un objetivo, debe examinarlo y asegurarse de que está claramente definido. Identificación de los clientes. Además de los clientes finales, hay otros de quienes depende el éxito del esfuerzo realizado, incluyendo a muchos clientes internos. Determinación de las necesidades de los clientes. El equipo de planificación de calidad tiene que ser capaz de distinguir entre las necesidades establecidas o expresadas por los clientes y las necesidades reales, que muchas veces no se manifiestan explícitamente. Desarrollo del producto. (bienes y servicios). Basándose en una comprensión clara y detallada de las necesidades de los clientes, el equipo identifica lo que el producto requiere para satisfacerlas. Desarrollo del proceso. Un proceso capaz es aquél que satisface, prácticamente siempre, todas las características y objetivos del proceso y del producto. Transferencia a las operaciones diarias. Es un proceso ordenado y planificado que maximiza la eficacia de las operaciones y minimiza la aparición de problemas. La estructura y participación en la planificación de la calidad puede parecer un aumento excesivo del tiempo

necesario para la planificación pero en realidad reduce el tiempo total necesario para llegar a la operación completa. Una vez que la organización aprende a planificar la calidad, el tiempo total transcurrido entre el concepto inicial y las operaciones efectivas es mucho menor.