



MARCO CONCEPTUAL

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD



EL MARCO CONCEPTUAL DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD

Como se indicó anteriormente, el marco conceptual del sistema obligatoria de garantía de calidad, lo constituye:

- El enfoque de gestión integral por calidad
- El mejoramiento continuo de la calidad
- El enfoque centrado en el cliente
- El enfoque sistémico.

MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD

El Mejoramiento Continuo de la Calidad comprende un conjunto principios que llevan a la organización a pensar mas allá del simple Aseguramiento de la Calidad, o de establecer guías o protocolos de seguimiento que sirven para la inspección. El MCC es visto como un proceso educativo, que involucra al cliente y sus necesidades, con el fin de excederse en sus expectativas, identificando aquellos puntos del proceso que sean susceptibles de tener mejoramiento en el tiempo.

La palabra mejoramiento involucra a todas las personas, tanto a los gerentes como a los trabajadores y ocasiona un gasto organizacional relativamente pequeño. Implica una filosofía de vida (ya sea laboral, social o personal) centrada en esfuerzos de mejoramiento constante. Aunque los mejoramientos del MCC son pequeños e incrementales, el proceso MCC origina resultados dramáticos a través del tiempo.

La innovación es significativa y dramática, pero implica grandes costos y si no se le hace mantenimiento y mejoramiento se deteriora en poco tiempo. Por el contrario, el MCC es sutil y poco dramático, además de ser un enfoque de bajo riesgo.

La gerencia, dentro de este proceso, tiene 2 funciones importantes: El mantenimiento y el mejoramiento.

- El mantenimiento o aseguramiento se refiere a conservar los estándares tecnológicos, gerenciales y operacionales actuales y a sostener esos estándares a través del entrenamiento y la disciplina.
- Mejoramiento se refiere a actividades dirigidas a elevar los actuales estándares.

El MCC trasciende el enfoque exclusivo de procesos hacia un contexto organizacional como lo propone Donald Berwick en la siguiente tabla:

ASEGURAMIENTO VS MCC

Punto Critico	La Forma Vieja	La Forma Nueva
La necesidad de calidad	Asegurar el cumplimiento de estándares	Mejorar continuamente
Enfoque de calidad	La organización define la calidad de manera reactiva.	El usuario define la calidad de manera proactiva
Papel de los lideres	Control	Colaboración
Responsabilidad de la calidad	Individuos o departamentos de calidad	De todo el mundo
Creencia hacia los problemas de calidad	Los problemas vienen de las personas	Los problemas vienen del diseño de los sistemas
Creencias acerca de los procesos	Se gerencia usando la jerarquía de los departamentos	Se gerencia usando redes internas de colaboración
Creencias acerca de la calidad	La calidad cuesta Hay que cumplir con los estándares	La calidad ayuda a enfocar los recursos Hay que cumplir con las expectativas