

Invitación a "La Calidad"

Esta nota está destinada a empresarios PyMEs que todavía no se han iniciado orgánicamente en el tema de "La Calidad". Todo otro lector interesado en opinar será bienvenido, y mucho más, si lo hace a través de la vinculación que permite este medio gráfico y la página web de CAIL/LETREROS, participando en el sentido más amplio y haciendo llegar sus propios comentarios sobre la temática aquí presentada.

Por: Rubén A. López
De la Empresa dtmaq

Las Normas de Calidad nos dicen lo que debemos hacer para garantizar que el producto que se fabricó sea según las Normas de Producto;
Ejemplo: IRAM.

El por qué de la presente nota

Este artículo invita al lector a efectuar un análisis de lo que se entiende por "Calidad". Los conceptos que se vierten sobre la misma en esta nota, intentan lograr un interés que de alguna manera despierte y estimule un intercambio que contribuya a enriquecer el conocimiento de lo que comúnmente denominamos "Gestión de la Calidad". (NR)

Objetivo: motivar a comenzar a transitar este camino de gestión, aplicando sencillamente los Principios de la Calidad y sin traumas.

¿Por qué? Pues está probado que los beneficios son extraordinarios.

De máxima: que un grupo de PyMEs se interese por su aplicación y desde Revista Letreros Órgano de CAIL, y a través de internet, se abra un canal de comunicación.

Comienzo: el inicio es un pedido, pues el máximo aprovechamiento del tiempo de lectura, es hacerla



GESTION
DE LA CALIDAD

Cert. N° 9000-2723



activa. Es por ello que por medio de estas páginas se invita a todos aquellos interesados a escribir: **Qué es para Él y qué significa La Calidad**, como una especie de definición, pero es importante que sea la propia y autentica opinión, sin recurrir a libros ni ayudas. Para ello, se cuenta con la importante colaboración de utilizar los medios electrónicos que ofrece Revista Letreros, su página web, y la página web de CAIL. Se invita a enviar las opiniones a secretaria@cail.org.ar haciendo constar:

Nombre y Apellido:

Empresa:

Dirección:

Localidad:

Ciudad:

País:

Teléfono/fax:

Actividad:

Cargo:

Opinión sobre este tema:

Conceptos de quien envía esta inquietud

El Sr. Rubén A. López, de la empresa dtmaq, reite-ramos es quien ha hecho llegar esta inquietud a la Comisión Directiva de CAIL por medio de Revista Letreros. Dichas inquietudes se vuelcan en esta nota a partir de expresiones del Sr. López sobre el tema, que expresa:

Dónde aplicamos la Calidad: en toda organización donde intervienen personas, tal como empresas, organismos de todo tipo, escuelas, hospitales, clubes, etcétera, y también en nuestra vida privada y familiar. Las personas deben hacer la calidad.

Quiénes la reciben: los Clientes de las organizaciones, en el sentido más amplio del término, Cliente propiamente dicho, ciudadano, alumno, paciente, socio, etcétera.

Por medio de qué: a través de los productos que compramos y de los servicios que recibimos. En términos de calidad, el producto puede ser un bien material o bien un servicio cualquiera. Cuando se dice producto también se hace referencia a servicios.

¿Intervienen las "Normas"?: Sí, muchos productos poseen normas de construcción y muchos fabricantes

los fabrican respetando las mismas. Esto que se denomina NORMA DE PRODUCTO, que generalmente son normas de organismos oficiales (IRAM, ASME, DIN, INMETRO, ASTM, etcétera). No debemos confundirlas con las NORMAS de CALIDAD, que nos dicen lo que debemos hacer para garantizar que el producto que se fabricó sea según las normas de producto. Por ahora, solo debemos saber de esta diferencia fundamental y no preocuparnos en conocerlas. Todo a su tiempo. Las normas de producto muchas veces responden a leyes, reglamentos municipales, códigos de construcción, estatutos, directivas internacionales, etcétera.

Exigencias: cuando compramos un producto y nos convertimos en un Cliente, esperamos que cumpla su función, es decir mi necesidad, y si es posible que supere mis expectativas, que dure lo esperable y en lo posible sin mantenimiento. Hoy el Cliente es activo, exigente, selectivo y exige más por su dinero, en una época de mayor oferta que demanda. Ahora sabemos que las organizaciones deben producir productos que satisfagan a los Clientes, que cumplan con las normas y a un precio competitivo. El grado que alcancemos en el logro de estas metas nos acercará al concepto de Calidad.

HELING S.A.

PLANCHAS PARA CARTELERIA

- ACRILICO CRISTAL Y COLORES
- ANTIRREFLEX-ROLLO ESPEJO
- POLICARBONATO
- ALTO IMPACTO
- FOAM-X
- PVC ESPUMADO RIGIDO SINTRA
- DIBOND
- KAPA BLOC
- PETG VIVAK

TRABAJOS ESPECIALES

- CORTES
- DOBLADO Y PLEGADO
- PEGADO Y SOLDADURA
- GRABADOS
- FRESADOS
- PIEZAS BAJO PLANO
- PULIDOS
- TERMOFORMADOS

Directamente de Alusuisse Composites, Inc.



ALUSUISSE



SINTRA[®]
MATERIAL
"EL" PVC RIGIDO ESPUMADO



KAPA BLOC



DIBOND[®]
MATERIAL



FOAM-X[®]
MATERIAL

DISTRIBUIDORES OFICIALES



APLIKE[®]
VINILOS AUTOADHESIVOS
Y FILMS DE LAMINACION



sansuy
LONAS VINILICAS



NICETO VEGA 5331 (1414) BS. AS. ARGENTINA.
TEL.: 4778-7000 (ROTATIVAS) - FAX: 4778-7220.
SITIO WEB: www.heling.com.ar
E-MAIL: plasticos@heling.com.ar



Al comprar un producto nos convertimos en cliente; esperamos que este cumpla su función, las expectativas y dure lo esperable, y, en lo posible, sin mantenimiento.

Cómo lograrlo: podemos investigar y estudiar como lo hacen las empresas exitosas que brindan productos con Calidad. Esto no sería una tarea fácil pues no todas son abiertas, y de poder, nos llevaría un tiempo enorme, del cual creo que no disponemos. Además, querer implementar el método Toyota, por ejemplo, en una PYME no resultaría adecuado, si bien muchas cosas servirían.

¿Tenemos una solución?: Si, felizmente en general todas las empresas y distintas organizaciones que se destacan aplican los Principios de la Calidad (que luego lo traducen en normas y procedimientos para su aplicación) y estos principios SON LOS MISMOS PARA TODOS !!!!! Sea una gran terminal, una fábrica de aviones, un astillero, un aeropuerto, un sanatorio, una PyME de cartelería; los PRINCIPIOS no varían, solo que cada organización los aplica según su filosofía o criterio.

¿Podemos?: Si, tenemos a nuestra disposición el fruto del trabajo de miles de profesionales que utilizaron MILLONES de horas, que se plasmaron en las Normas de Calidad, Normas de Productos, libros, trabajos en congresos, recomendaciones, artículos especializados, etcétera, y a un costo insignificante comparado con los beneficios que se derivarían de su estudio y aplicación.

Requisito: Ud. deberá estar dispuesto a que además de hacer su trabajo normal, quizás más racionalizado, a PENSAR SU EMPRESA. Con lo que vaya descubriendo en los Principios, tendrá que encontrar la forma de APLICARLOS en su organización. Ellos nos dirán por donde debemos transitar sencillamente, tratando de no equivocarnos pues los errores se pagan doble. Aquí viene muy bien la experiencia de los que ya pasaron por los desafíos de la implementación.

Propuesta del Sr. Rubén A. López

Expresa el Sr. López: “Propongo un sencillo plan para ir introduciéndonos de a poco en lo que llamamos Gestión de la Calidad, con objetivos no demasiados ambiciosos pero reales y no pensar desde el principio en una Certificación que lo único que conseguirá es desalentarnos. Cuando Ud. comience a entusiasmarse por los resultados, Ud. mismo marcará la intensidad de los avances. Le aseguro que el camino de la Calidad está lleno de trabajo, útil y necesario, pero que también está lleno de satisfacciones, ahorro de costos, mejor ambiente de trabajo y Clientes cada vez más satisfechos, y también, como consecuencia, mejorará la rentabilidad”.

Colorario: Si Ud. tiene otra perspectiva u otra opinión es interesante que la haga conocer, será tomada en cuenta atentamente, pues el interesado no solo soy yo, somos todos. Si el tema le interesa, quiere profundizarlo, compartir experiencias, colaborar y ayudarnos entre todos, haga llegar sus opiniones a secretaria@cail.org.ar de la forma que en un comienzo de la nota se detalla (datos personales, de la empresa y su opinión).

Conclusión

Lo que es seguro, es que nunca debemos de dejar de aprender. Si ese aprendizaje lo podemos aplicar con buenos resultados se cumplirá el mejor destino de lo aprendido.

En el desarrollo del artículo, está implícitamente expresada un requisito a cumplir por la organización que es fundamental y que sin ese requisito la Gestión de la Calidad no tendría sentido. Trate de encontrarla, definirla y expresarla. Aquí sí, lo invito a que analice su primera definición de Calidad y si éste artículo la pudo enriquecer. ■

Nota: Agradecemos la colaboración del Sr. Rubén A. López, de la Empresa dtmaq - E-mail: ruben@dtmaq.com