

¿Qué es QOS / BOS?

QOS / BOS (Sistema operativo de calidad / Sistema operativo comercial) es un enfoque avanzado para la Gestión de calidad total, uno de los hitos en la implementación del estándar IATF 16949.

QOS / BOS gestiona la mejora continua a través de objetivos estratégicos basados en la misión de la organización, las expectativas del cliente y los puntos de referencia competitivos.

Al adoptar la técnica de implementación QOS / BOS, la Gerencia de una empresa emplea Mediciones clave de desempeño para evaluar resultados críticos no financieros y financieros, así como sus causas basadas en procesos.

A partir de entonces, la organización pasa a la gestión interfuncional como disciplina operativa diaria.

Este es un proceso enfocado; estrategia de mejora continua basada en datos.

En el análisis final, QOS / BOS crea un enfoque de gestión distintivo para garantizar que los planes de negocios 'adoptados' significarán, planes de negocios 'implementados'.

Ventajas de QOS / BOS

Primero, QOS / BOS toma el marco del significado de 'estrategia competitiva', el posicionamiento de la organización para competir en la prestación de servicios específicos a un mercado definido.

Evalúa las expectativas del cliente y la evaluación comparativa competitiva, para establecer aún más los niveles cuantificables de capacidad de rendimiento necesarios para respaldar el posicionamiento estratégico de la organización.

Hasta cierto punto, el procedimiento es comparable al "Cuadro de Mando Integral", pero QOS / BOS va más allá.

Al establecer estos requisitos para el posicionamiento estratégico, QOS / BOS toma en consideración, no solo las expectativas de los compradores de servicios, sino también las expectativas de los usuarios de servicios, partes interesadas, empleados, entidades gubernamentales y reguladoras.

Como veremos, QOS / BOS lleva la gestión de datos al nivel de proceso, creando un modelo de causa y efecto para el rendimiento, tanto financiero como no financiero.

La metodología QOS / BOS generalmente involucra a la administración en un análisis de procesos y su impacto en los Medidores clave de rendimiento.

En muchas, si no en la mayoría de las organizaciones de servicios, los procesos no están bien definidos y se entienden aún menos en términos de producción, su efecto en el desempeño, las áreas financieras y otras.

Los menos reconocidos de todos son las causas internas y sistémicas de variación en los resultados del proceso.

Un sistema de gestión de datos desarrollado sobre esta base, que mide la variación del proceso en comparación con los efectos de costos simples, incluso en los modelos tradicionales de contabilidad / presupuesto, identifica oportunidades estratégicamente críticas de mejora de procesos para la gestión.

El sistema de gestión de datos también mide el impacto (o la falta de impacto) de las decisiones tomadas y las acciones tomadas (presentación del panel Gráfico-8), validando decisiones y apuntando oportunidades para una mejora adicional.

QOS / BOS proporciona una metodología de planificación de negocios impulsada por "La voz del cliente", respaldada por datos objetivos y medición de desempeño.

Sin embargo, más allá de todo esto, QOS / BOS proporciona una metodología para administrar y monitorear la implementación de sistemas de calidad (ISO 9001 / IATF 16949) y la mejora de los requisitos estratégicos, utilizando un enfoque de equipo interfuncional (interdisciplinario).

Tendencias QOS / BOS

Creemos que QOS / BOS, sistema operativo de calidad (o sistema operativo comercial, si lo desea) desarrollado en Ford Motor Company y desplegado en todo Ford y su base de suministro, fabricación y servicio por igual, es muy eficaz para mejorar el impacto estratégico de ISO 9000 sistemas, al aumentar significativamente el rendimiento competitivo en el entorno de servicio.

Es el sistema a través del cual se gestionan la calidad, el costo, la entrega y otras características de desempeño críticas de la compañía.

Aplica esta metodología para categorías de cualquier tipo de industria.