



## ¿Es la Calidad: manuales y documentos?

Tipus: [1]

Autor: [Admin](#) [2]

Creació: Publicat per [Admin](#) [2] el 31/07/2015 - 09:57 | Última modificació: 31/07/2015 - 10:47

**Etiquetes:** Qualitat

**Por: Salvador Rodríguez González**

Definitivamente NO; la Calidad es una forma de vida laboral, reflejada en productos y servicios, que resuelven adecuadamente los problemas y las necesidades de quienes los consumen. Para garantizar la calidad, se deben sistematizar los procesos y acciones de la empresa, de manera que no se tenga que reinventar la rueda, cada vez que se necesite rodarla. ¿Qué este sistema necesita documentarse? Definitivamente SI.

¿Por qué? Cualquier persona podrá consultar los documentos ante dudas y olvidos o cuando deba solucionar problemas inesperados. Manuales y documentos son instrumentos de apoyo valiosos para garantizar la calidad, pero al igual que un carro nuevo sin gasolina, no podrá transportarnos; bellos manuales y documentos sofisticados, no nos llevan per- se, a la calidad buscada.

Cuando las organizaciones inician su ciclo de vida, la calidad se logra por las aptitudes y esfuerzos del fundador; el domina toda la información sobre lo que debe hacerse para garantizar la calidad; en forma natural, se crea un sistema informal y no documentado, que se mantiene en la cabeza del fundador y es transmitido parcialmente a sus colaboradores cercanos. Cuando el negocio crece, nuevo personal ingresa y deben adiestrarse; estos asumen responsabilidades que afectan la calidad, por lo que la tendencia al error, demoras y defectos, se incrementa sustancialmente. Aquí es donde crece en importancia, la necesidad de documentar el sistema de calidad de la empresa. Todos deben trabajar bajo el mismo patrón, que les lleve a cumplir los requerimientos del cliente.

¿Y el Cambio? Qué pasa si el fundador fallece o se va de vacaciones; si la competencia innova; si surgen cambios tecnológicos disruptivos en el mercado... el impacto negativo de estos cambios en la empresa se reduce, si los procesos están documentados y al alcance de todos; así podremos reaccionar de manera rápida y sincrónica; es por ello que estos documentos deben mantenerse actualizados, reflejando las últimas modificaciones hechas a procedimientos y demás elementos que impactan la calidad. La elaboración y control de la documentación, es parte vital de todo SGC. Sin embargo, esto no es suficiente; el sistema de calidad debe ser dinámico y adaptarse a los cambios, caso contrario, puede convertirse en obstáculo para la adaptación de la empresa, a las cambiantes necesidades de los clientes. Un sistema desenfocado del cliente, es como un arma que se dispara, pero al revés.

La búsqueda de la calidad debe ser una labor permanente y creciente, hasta volverse una pasión en toda la empresa. El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 900:2008 no debe enfocarse solo a la Certificación de la empresa y al estatus que se logra, pues la certificación no aumenta el valor de una empresa en bancarrota; el SGC debe ser capaz de generar un compromiso con la calidad y para facilitararlo, debe ser liderado desde el nivel más alto. No se puede esperar que los trabajadores se preocupen por satisfacer al cliente, si ven que para sus dirigentes el cliente es un estorbo. No existen dudas, el fracaso de una organización es casi siempre, el resultado de la falta de compromiso con la calidad.

En síntesis, el SGC ISO 9000 es mucho más que manuales y documentos; constituye un sistema de vida empresarial que promueve un esfuerzo total y continuo en pos de la calidad; pero nunca perdamos de vista que también debe transformarse permanentemente; de acuerdo a la evolución de la organización y del entorno en que opera. La abundante tecnología y herramientas disponibles en el mercado, facilitan esta labor.

La calidad es un valor que se cultiva y se logra poco a poco

**Categories:** Espai del coneixement

**Etiquetes:** Qualitat



- [3]

**URL d'origen:** <https://logistica.diba.cat/blogs/2015/07/31/es-calidad-manuales-y-documentos>

**Enllaços:**

[1] <https://logistica.diba.cat/>

[2] <https://logistica.diba.cat/members/admin>

[3] <https://logistica.diba.cat/node/65>