

JUNIO DE 2006

■ INICIO

■ ARTÍCULOS

Las prótesis: restauración del individuo

La luz: una opción para identificar el tequila adulterado

Certificación en ISO-9001:2000 Mitos y realidades

La impresión de documentos Origen y evolución

■ ARTÍCULOS ANTERIORES

■ ENTREVISTA



CERTIFICACIÓN EN ISO-9001:2000 MITOS Y REALIDADES

La calidad: verdad y mentira

De un tiempo a la fecha los temas de calidad han ido ocupando un lugar relevante en nuestra sociedad. Las organizaciones buscan obtener la certificación ISO-9001:2000 de una entidad acreditada y al lograrlo le dan toda la difusión al hecho. No obstante, son pocas las organizaciones cuyo sistema de calidad responde verdaderamente a la intención genuina de elevar la calidad de sus productos o servicios y cumplir así a cabalidad con las expectativas de sus clientes y las partes interesadas.

En muchos casos, la búsqueda de certificación obedece a la presión de algún agente externo, un estímulo que se percibe a través de ciertos requisitos contractuales de obligatoriedad, exigencias para permitir la venta a importantes empresas transnacionales o a ciertos países donde la legislación así lo establece. También existe el caso de las dependencias de gobierno, donde se ha impuesto como compromiso institucional.

Cuando se obtiene este certificado por tales razones, la organización se considera *de calidad*, y se asume que, como consecuencia, satisface las necesidades y expectativas de sus clientes o usuarios, aunque en los hechos no sea así. La concepción de calidad total con base sólo en algunos de sus aspectos o en la certificación de unos o varios procesos, independientemente del resto de las actividades empresariales o institucionales, también es errónea.

Por ejemplo, una empresa de manufactura de productos logra la certificación de su proceso de ensamblaje, y considera que por ello es confiable sin mayores consideraciones. Indudablemente, se trata de una organización que cuando menos intenta ser eficiente y procurará que sus productos cumplan con lo planificado, pero no podemos creer por completo en ella. Al certificar un solo proceso no se puede garantizar el cumplimiento de todo lo acordado con el cliente, como si este proceso de manufactura por sí mismo fuera autosuficiente y no dependiera de un sinnúmero de factores internos y externos que lo impactan.

¿Qué pasa si esta empresa tiene un buen proceso de ensamblaje pero no de envasado o de distribución de sus productos?, ¿qué pasará si un cliente recibe un producto deteriorado por no haber sido empaquetado de manera adecuada, le llega tarde o, peor aún, no lo recibe porque fue entregado en otro lugar? ¿Qué hacer con aquella organización pública que celebra con bombo y platillo la certificación de su proceso de recepción de correspondencia, pero el proceso de respuesta a solicitudes es lento y no cuenta con los recursos necesarios para hacer frente a las solicitudes recibidas? No podemos asumir que estos casos sean considerados *de calidad*.

Inicio

**La intención de certificar
Con falacias y estereotipos: una urgencia**



Información Adicional