



# Diseño para la aplicación de la **serie ISO 9000** en la empresa; caso **XEROX** **COLOMBIA**, área producción

Jasson Jair  
Hernández  
Vizcaino

Carlos Eduardo  
Guevara Villabón

Asesor:  
Alvaro Hernán  
Jimenez

La transición de una Economía Industrial, a lo que se denomina Economía de la Información no es la primera y tampoco será la última que producirá cambios radicales en las reglas de la actividad económica empresarial. Esta transformación favorece los incrementos de productividad y el diseño de nuevas estructuras organizacionales para el desarrollo viable sostenible, cuyos mecanismos de adaptación traerán consigo nuevas estrategias, principios administrativos y políticas a través del fortalecimiento del proceso gerencial activado por la tecnología de la información.

Dentro de los sistemas, la generación de estrategias se constituye en punto fuerte para asegurar la viabilidad, superar la inercia organizacional y conectar el ahora y adentro de la organización con el afuera y el mañana, a través del desarrollo de la gerencia de desempeño, de tal forma que administren su cadena de valor, es decir la producción de valor para sus clientes, con el propósito de manejar las interacciones entre los actores, proveedores y clientes, logrando resultados de calidad en sus negocios como lo sugiere Stafford Beer<sup>1</sup> en su concepción de modelo viable.

La calidad y más exactamente la implementación de un modelo de aseguramiento de calidad, no sólo se soporta en el fortalecimiento de las re-

laciones del talento humano, sino se constituye en una estrategia de acceso al mercado como la denomina Richard Nolan<sup>2</sup>, ya que en la Economía de Información, saturada con productos tradicionales e indiferenciados, las empresas deben ofrecer siempre algo nuevo que satisfaga continuamente las expectativas y requerimientos de sus clientes.

Un sistema de calidad fortalece las relaciones que surgen en un sistema, producto de las interacciones de las personas, de tal manera que se de un orden sistémico a las actividades que se dan al interior de la organización.

La empresa XEROX COLOMBIA, donde se desarrollo el trabajo "**Modelo de aseguramiento de calidad para la Familia Bajo Volumen con base en la norma NTC ISO 9002**", entendido que el diseño de un sistema de calidad se convierte en una estrategia para fortalecer, no solo posición competitiva sino asegurar la viabilidad de su negocio en el futuro ante posibles discontinuidades del entorno, decide enfocar sus esfuerzos en el desarrollo del sistema de calidad que se constituya de un circuito de realimentación soportado por su talento humano previa gestión del mismo, ya que son muchas las empresas donde los proyectos no llegan al logro de sus objetivos, al no invo-

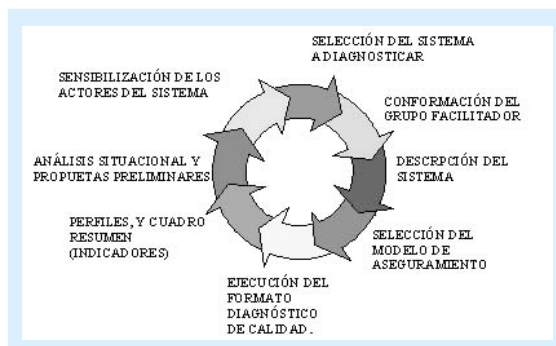
**Un sistema de calidad fortalece las relaciones que surgen en un sistema, producto de las interacciones de las personas, de tal manera que se de un orden sistémico**

**El diseño de aseguramiento para este caso particular, parte del establecimiento de dos etapas y cuatro fases**

lucrar de manera consciente su gente, ni enriquecen sus relaciones.

El diseño de aseguramiento para este caso particular, parte del establecimiento de dos etapas, la primera denominada **Diseño y planificación del sistema de calidad** y la segunda **Implementación y validación del sistema de Calidad**. Dentro de la primera etapa se desarrollaron cuatro fases:

- **Estudio de mercados:** donde se determina la posición de la empresa ante los demás competidores, y su ubicación en el sector industrial al que pertenece, de tal manera que a través de un análisis macroeconómico y del sistema en sí (empresa), se establezcan fortaleza, amenazas, debilidades y oportunidades en el sector y en el sistema (Afuera y Mañana).
- **Diagnóstico de calidad:** este tipo de diagnóstico puede entenderse como la descripción y análisis del sistema o una de sus áreas, actividades desarrolladas en materia de calidad, con el propósito de identificar puntos fuertes y débiles a demás de proponer acciones de mejoramiento, teniendo en cuenta su contexto técnico, económico y humano. Además, de facilitar la comprensión y entendimiento de la situación actual del sistema, el cual se alista a desarrollar un modelo de aseguramiento de calidad con referencias a las normas serie ISO 9000. Para el caso XEROX se aplica la metodología descrita en el libro "Diagnóstico de Calidad"<sup>3</sup> (aporte del proyecto) la cual consta de 8 pasos, que valoran de manera cualitativa y cuantitativa la respuesta que da el sistema ante los requisitos que da la norma seleccionada a través de indicadores estratégicos.(Adentro y Ahora. Figura 1).



- **Planificación y documentación de sistema de calidad:** en esta fase para el caso en cuestión se determina el plan general para la estructuración del proyecto y los planes específicos para las siguientes fases del mismo identificando las prácticas, recursos y secuencia de actividades necesarias para el diseño, estructuración y desarrollo del modelo de aseguramiento. Para la documentación del sistema de calidad se establece la norma fundamental, las guías de codificación y elaboración de procedimientos y los registros de seguimiento, con el propósito de organizar dentro de una misma estructura y formato la documentación del sistema de calidad, familiarizando a los usuarios con el enfoque aplicado a cada requisito de la norma. En esta etapa se involucra a los actores a través del trabajo en equipo.
- **Elaboración del premanual:** esta fase busca plantear el sistema de calidad que el sistema (XEROX, ÁREA Producción), utilizará para dar conformidad a sus productos, satisfaciendo las necesidades de sus clientes y dando respuesta a los requisitos de la norma NTC ISO 9002. Este premanual es ajustado en las etapas posteriores y se basa en un circuito de causalidad que parte del entrenamiento para la calidad, la planeación para la calidad, la ejecución, el monitoreo y control de calidad y el coordinar, buscando la realimentación del ciclo.

Para la segunda etapa del proyecto "**Implementación y validación del sistema de calidad**" se determinan 9 fases cuyas actividades se describen en los planes específicos y donde participan los actores hasta validar el sistema de calidad, a través de la obtención de la certificación ante entidad certificadora. En el caso XEROX, esta fase la planificó el grupo gestor de la primera etapa, pero se desarrolla a cargo de otras personas en la actualidad, razón por la cual en este artículo solo se evidencian los resultados de la primera etapa.

## REFERENCIAS

- [1] Beer Stafford, **Diagnosing the Systems for Organisations**. Chichester Willey 1985
- [2] NOLAN RICHARD, **Creative Destruction**. Harvard Business School 1995
- [3] Hernández Jasson, Guevara Carlos. **Diagnóstico de Calidad**. De Xerox 1998.