

## INDICADORES Y HOMBRES

**En el mes de noviembre Tornos pasó con éxito la renovación de la certificación ISO 9001, versión 2008. Desde hace muchos años, Tornos tiene instaurado un sistema de gestión de la calidad, con el objetivo principal de mejorar el rendimiento de nuestros procesos y la satisfacción de nuestros clientes.**

Buscamos satisfacer de la mejor manera a nuestros clientes con procesos fiables y controlados, y esto afecta no sólo a la calidad de nuestras máquinas, sino también al conjunto de la empresa y a nuestros proveedores. Uno de los principios básicos de un sistema de gestión de la calidad es la prevención y la mejora permanente. Esto significa que la calidad es un proyecto perpetuo cuyo objetivo es detectar los errores de funcionamiento lo más pronto posible, o mejor aún, anticiparse a la aparición de los mismos. De esta forma, la gestión de la calidad puede representarse con un ciclo de acciones correctivas y preventivas llamado «rueda de Deming».

Hemos instaurado distintos sistemas de indicadores que permiten seguir nuestros avances e identificar los posibles problemas.

Por ejemplo, se realiza un seguimiento al envío de cada pieza de recambio; la rapidez de respuesta y de intervención de nuestro servicio posventa se analiza mensualmente. Sabemos que nuestros clientes están sometidos a una presión enorme: están condenados a ir cada vez más rápido y a trabajar cada vez por menos dinero; cada interrupción del trabajo es en sí misma una catástrofe y nosotros, como fabricantes de máquinas, nos responsabilizamos de ofrecer un servicio irreprochable, puesto que igual que nosotros, nuestros clientes se obligan a ser los mejores.

Nuestro departamento de calidad tiene una gran capacidad de anticipación y supervisa los consumos de piezas de recambio gracias a los informes de nuestros técnicos. Así, podemos identificar los consumos excesivos y, en el caso de que así sea, analizar los motivos.

Todo ellos nos permite afirmar que la calidad de nuestros productos mejora y que nuestro SPV tiene una muy buena capacidad de respuesta. Sin embargo, los indicadores y los análisis internos sólo son una parte de la respuesta que esperamos.



Los indicadores permiten medir la calidad interna, con ellos podemos comprobar la validez de nuestros procesos, nuestra calidad interna. No obstante, resulta mucho más complicado medir el otro elemento, la calidad externa, es decir, su percepción de la calidad de los productos y los servicios de Tornos. Con el nuevo año hemos decidido incorporar buenos propósitos: uno de ellos afecta a la reactualización de nuestra encuesta referente a la satisfacción del cliente.

De esta forma nos permitimos adjuntar a este ejemplar de Decomagazine un cuestionario de satisfacción para que nos lo devuelva relleno: le necesitamos para mejorar. También puede rellenar el documento en nuestro sitio web en internet [www.tornos.com](http://www.tornos.com).

*Brice Renggli*  
*Responsable de Marketing*