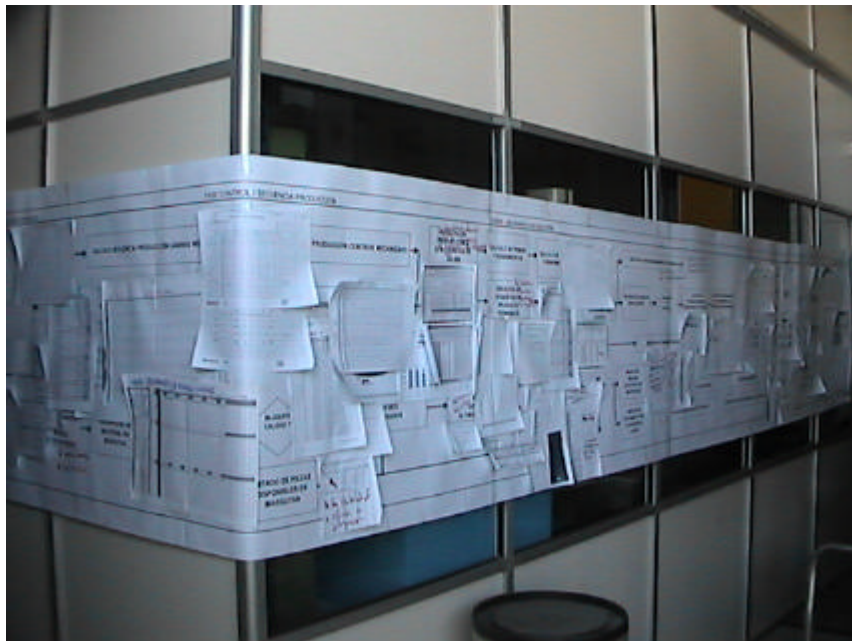


El SERVICIO “ISO_EXPRESS” consiste en preparar el Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2000 y utilizarlo como herramienta para agilizar la mejora de resultados de la empresa. Consiste en tener en cuenta el entorno “resultados” incluido en el modelo E.F.Q.M.

Para ello se aplica la siguiente metodología:

1. Análisis del Flujo Inicial del Sistema de Gestión de la empresa.



- Se analiza el flujo original, se identifican los distintos procesos utilizados y criterios de gestión.
- Se evalúa la conformidad con la Norma.
- Se analiza el sistema documental utilizado.
- Se identifican los sistemas de información utilizados.
- Se identifican las funciones y responsabilidades asignadas.

2. Se complementa el análisis del flujo original con observaciones de la actividad y análisis numérico de los históricos.

3. Se evalúan los niveles de actividad y se calcula el potencial de mejora de los resultados.

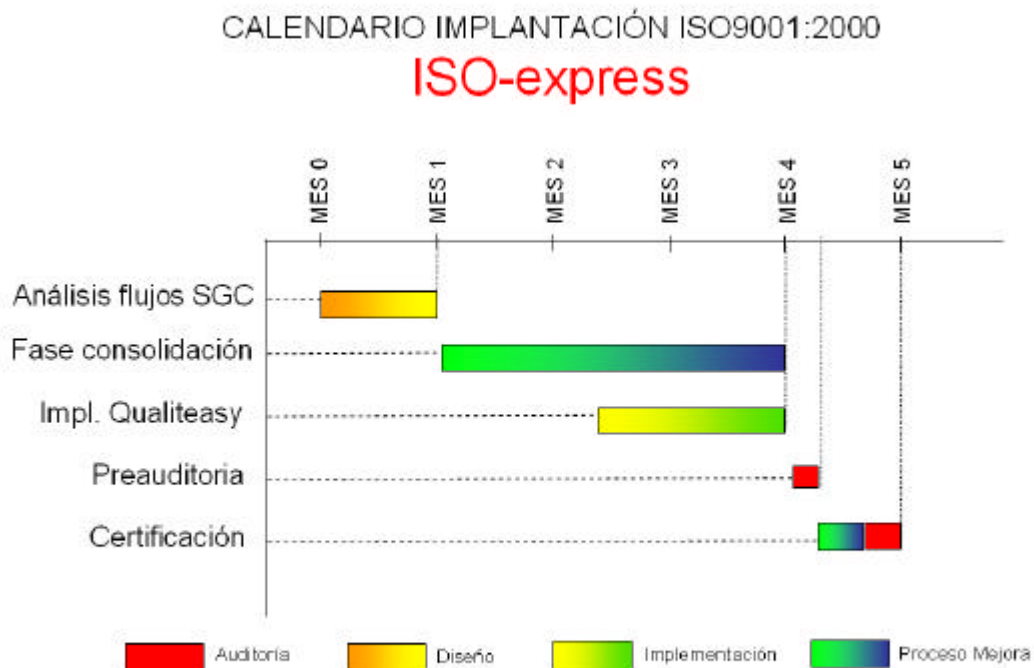
4. Con la información disponible, se diseña el Sistema de Gestión al enfoque por procesos ISO9001:2000. “La ISO útil”.

- Se define el Plan de Actuación a partir de la situación original.
- En esta fase se diseñan los cambios, corrigiendo sólo los aspectos que incumplan la norma ó que permitan conseguir mejoras significativas de organización.
- Se fijan nuevos criterios, objetivos e indicadores.

5. Implantación del Qualiteasy y seguimiento del Plan de Actuación.

- Se introducen los documentos en el sistema Intranet de control documental.
- Seguimiento y formación “on the job” de los distintos responsables de los procesos.
- Se implanta la mejora continua a partir de las utilidades de Qualiteasy y conforme al Plan de Actuación para la mejora de resultados.

6. Realización del proceso de Certificación con la entidad competente.



Comentarios / Antecedentes

Aplicar la ISO-9001:2000 y obtener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad no tiene porque ser un proyecto largo y penoso.

Muchas veces se escuchan opiniones de Directores Generales de empresas que han implantado la ISO, en relación a que se han dedicado muchos recursos para obtener la Certificación y que al final la empresa se ha inundado de papeles o de excesiva burocracia. A pesar de ello todos reconocen que les ha ayudado a mejorar.

Estas opiniones indican que el balance esfuerzo- resultado puede mejorarse, buscando métodos ágiles y prácticos.

En este artículo se propone un enfoque distinto para la implantación de un Sistema ISO9001:2000.

The screenshot shows the website interface for Interfase. The main content area is titled "Gestión de costes INTERFASE – ISO Express". It lists services such as "Gestión Organizativa", "Gestión Comercial", "Gestión Logística", "Gestión Productiva", and "ISO Express". Below this, there is a section for "Diagnóstico Empresarial" with a "TEST" button and a "Diagnóstico empresarial en 30 Preguntas" link. The central part of the page features a Gantt chart titled "CALENDARIO IMPLANTACIÓN ISO9001:2000 ISO-express". The chart shows the following phases and their durations:

Phase	Start	End	Color
Análisis flujos SGC	Aug 15	Aug 22	Yellow
Fase consolidación	Aug 22	Oct 13	Green
Ingl. Quality	Oct 13	Oct 27	Light Green
Preauditoria	Oct 27	Nov 3	Red
Certificación	Nov 3	Nov 10	Dark Green

Legend: Red = Auditoria, Yellow = Diseño, Light Green = Implementación, Dark Green = Preimplantación.

At the bottom, it says: "(c) Ingeniería de Organización y Sistemas, S.L. 2004 - Todos los derechos reservados."

En INTERFASE, Ingeniería de Organización y Sistemas, S.L. somos expertos en realizar cambios de organización, desde hace más de 10 años, con un enfoque a la “Gestión por Procesos”.

Con la “Gestión por Procesos (GxP)”, se evitan duplicidad de tareas, se eliminan ineficiencias y rutinas de gestión. Durante años el enfoque a la “GxP” se ha utilizado para la reducción de costes y mejora de los resultados de las empresas.

La Norma ISO9001:2000, hace 4 años, se ha enfocado a la “Gestión por Procesos”. Creemos que este cambio ha sido un acierto puesto que se ha alejado de ser una “Norma”, para acercarse a ser una referencia “de Gestión” que puede ser muy útil para mejorar los resultados de una empresa.

No podemos olvidar que el concepto de Calidad ha evolucionado desde afectar al producto ó prestación de un servicio, hacia un concepto más global que incluye el ambiente de trabajo ó si tenemos presente el modelo E.F.Q.M. plantearíamos la Excelencia en la Gestión Empresarial como último objetivo.

“ La ISO útil”

Muchas pequeñas empresas buscan “el sello” de la certificación con un fin comercial, para poder competir en un determinado sector. Las grandes empresas ya disponen desde hace muchos años los Sistemas de Calidad implantados y lógicamente exigen que sus proveedores el cumplan con la Norma.

¿Cuál es el próximo paso?

Las pequeñas empresas ¿Deben copiar la forma de implantar de las grandes empresas? o ¿Deben diseñar sistemas ágiles, que les permitan ser más fiables y eficaces?.

La respuesta parece clara aunque hay aún ciertos vicios adquiridos en los distintos agentes implicados en los procesos de Certificación: Los auditores dan mucha importancia a aspectos excesivamente formales. La técnica de auditoria también puede ser cambiada si se utilizan los medios tecnológicos que hoy están disponibles. ¿ Es más ISO una empresa que tiene muy bien documentada una Política de Calidad, o una empresa que tiene una evolución favorable de indicadores operativos, que invierte en nuevos productos y servicios, está presente en nuevos mercados, etc?

Para dar respuesta a requisitos formales los asesores, responsables de Calidad montan “decorados” que son percibidos como tales, a la vista de los implicados en el proceso de implantación.

No debería ser así, de hecho la ISO no lo exige, pero entonces ¿Por qué tantas empresas diseñan su Sistema de Gestión de Calidad, cómo si aún se tratara de la ISO del 94? .

Con todas estas reflexiones previas a continuación se detallan las características de un proyecto ISO-EXPRESS. ¿Cómo debe ser un sistema de Gestión de la Calidad ágil y eficaz?:

- Aplicar criterios de gestión enfocados a la mejora de resultados.
- Utilizar un sistema de gestión documental, tipo Intranet, “sin papeles”.
- Integrar la mejora continua de “día a día” dentro del Sistema de Gestión de Calidad, con comunicación on-line.
- Las personas deben formarse como usuarios de la Intranet.
- Realizar un seguimiento activo de la evolución de los indicadores, de los planes de acción, con responsables asignados en todas las áreas.
- Simplificar la generación de informes para facilitar el seguimiento y facilitar la toma de decisiones. INFO_ACCIÓN.

Si consideramos implantado un sistema con estas características ¿Cómo podrían ser auditados pensando también en términos de efectividad y agilidad?

- Si no hay papel, los auditores deberían revisar on-line el contenido del sistema documental
- Verificar la bondad del sistema en base al impacto en resultados. Ahora se da mucha importancia al “cómo” y no tanta a las consecuencias de la aplicación. Un sistema normalmente es bueno si la evolución de los indicadores es positiva.
- Un auditor experto debería revisar el flujo de gestión, no a partir del manual de calidad, sino a partir de los procesos operativos críticos que inciden en la satisfacción del cliente. Este aspecto ya podría ser así con la norma en la mano y permitiría un método de auditoría más ágil.