

[:: noticias.com](http://www.noticias.com)

información para tomar decisiones

E-Calidad

∨ CASO DE ÉXITO

Fricontrol y la Certificación ISO 9001:2000



06/08 -

Fricontrol, empresa ubicada en Sabadell inició su actividad en el año 1992 como instaladora de cuadros de control eléctricos. Los cuadros eléctricos para el frío que en principio era una parte más de los productos que ofrecían condujo a la empresa hacia el año 2000 a cambiar de nombre y lo que era una gama de productos se convirtió en el nombre de la empresa: Fricontrol. Actualmente Fricontrol ofrece una gran gama de productos a medida relacionados con el frío: cámaras frigoríficas, cámaras y recintos a medida, alquiler de cámaras, equipos frigoríficos, climatizaciones, accesorios y mantenimiento. Sus delegaciones en Cataluña, Valencia, Navarra la Rioja, Málaga, Cádiz, Huelva, Aragón y Madrid dan servicio a todo el territorio español.

El objetivo del proyecto era principalmente mejorar la gestión de la empresa y obtener la certificación ISO 9001:2000 habiendo mejorado la empresa a través de la implantación de la gestión por procesos, hecho que se llevó a cabo con éxito. En la entrevista mantenida con el Sr. Juan Antonio Asensio, Gerente de la empresa Fricontrol, se expone su experiencia en la implantación:

-¿Cuándo la calidad empieza a ser considerada en FRICONTROL?

Nosotros estábamos muy interesados en adecuar y encaminar la gestión de la empresa con la ayuda de una visión externa. Inicialmente no había clientes que exigieran la certificación ISO para poder trabajar con ellos pero una vez obtenida la certificación hemos conseguido clientes que sin la ISO no hubiéramos podido trabajar. Para nosotros lo primero era mejorar la gestión y en segundo termino implantar la ISO. Con el proyecto realizado por Interfase estos dos objetivos se obtuvieron al mismo tiempo.

-¿Cómo se evidencia el compromiso de la dirección en el proceso de implantación, certificación y

mantenimiento del sistema de gestión de la calidad?

La necesidad ya existía debido a que trabajábamos mucho pero el negocio no era todo lo rentable que nosotros deseábamos en relación a las horas trabajadas. Preparábamos muchas ofertas pero la aceptación era muy baja. La Dirección sabía que era necesario optimizar y ganar más. No podíamos seguir del mismo modo.

-¿Cuál fue la estrategia para la movilizar/sensibilizar a los empleados de la organización en el proceso de implantación?

Una vez conocido el proceso y el resultado que obtendríamos al final de la implantación, la movilización fue muy sencilla ya que facilitaba el trabajo de los empleados y aumentaba el volumen de información de la gestión. Los trabajadores participaron en todo momento en la elaboración de las instrucciones y se hicieron como propia la implantación de la nueva gestión.

-¿Qué elementos clave fueron considerados en el plan de implementación del sistema de gestión de la calidad?

El área comercial era un elemento clave para el negocio. Teníamos muchos papeles encima las mesas, ofertas, presupuestos, albaranes, hojas de trabajo, etc., pero no sabíamos actuar de forma inmediata y desconocíamos mucha información necesaria del cliente. Para nosotros la inmediatez, presentar una oferta rápidamente, suponía perder o ganar un cliente. El producto una vez entregado no conlleva problemas normalmente ya que es de mucha calidad, pero el tiempo desde que el cliente solicitaba el presupuesto hasta que se entregaba el producto era el factor clave del éxito.

-¿Cuánto tiempo duró el diseño y ejecución del proceso de implementación del sistema?

El proceso duró menos de un año pero fue debido a que conforme avanzábamos íbamos introduciendo mas mejoras al proceso de gestión.

-¿Qué criterios fueron tomados en cuenta para seleccionar la empresa certificadora?

Cuando se presento el proyecto de implantación de la ISO Interfase recomendó trabajar con la empresa certificadora TÜV. Personalmente en el sector que trabajamos es muy normal encontrar empresas con la certificación de TÜV.

-¿Cuál es valor agregado que da un consultor experto en el proceso de implantación?

Nosotros creemos que es imprescindible debido a la visión externa y la experiencia acumulada. El acompañamiento de Interfase fue muy enriquecedor y en poco tiempo se vieron los buenos resultados.

-¿Qué criterios se consideraron para seleccionar el medio para la gestión de la documentación?

No queríamos más papeles. Teníamos papeles por todas partes. Qualiteasy, la herramienta de gestión, trabaja sin papeles y nos facilitó enormemente el trabajo de gestión documental. Teníamos toda la información en un mismo sitio y la podíamos consultar desde cualquier lugar.

-¿Cómo se practica la cultura de mejora continua en la empresa?

Es muy fácil para la Dirección continuar con la mejora continua si ves que a medida que introduces mejoras las ventas y la rentabilidad aumenta. Cuando te das cuenta que puedes obtener toda la información al momento y con la posibilidad de hacer todo el seguimiento desde que el cliente contacta con nosotros hasta que se entrega el producto y el posterior seguimiento postventa todos los trabajadores se dan cuenta que si aportan mejoras al producto y servicio, el cliente lo nota y esto se traduce en un mejor resultado para la empresa.

- ¿Cuál es la valoración de todo el proceso seguido para la obtención del Certificado ISO9001:2000?

La valoración es muy positiva i palpable. El área comercial ha hecho una evolución muy importante. Antes utilizábamos solo el "Excel" para trabajar y ahora disponemos de un CRM que podemos gestionar a través de internet desde cualquier sitio ya que disponemos de servidor web y correo propio. Para nosotros la informática tiene un papel muy importante y actualmente ya disponemos de canal de venta por internet (<http://www.fricontrol.es>) donde se ofrecen equipos de refrigeración para todo tipo de comercio; alimentación y bebidas, pastelería, pescado, vinos, hielo, ultracongeleación y cualquier equipo que el cliente necesite a medida.

Por Xavier Òdena, Rble. IDR+C de Interfase, S.L.

[Volver a E-Calidad](#)

-
-
- -
 -
 -
 -
 -
- [Relacionados](#)
- [Más leídos](#)
- [Últimos](#)
- [HighService: una implantación ISO en Chile](#)
- [Implantación de un sistema de Calidad sobre plataforma tecnológica en Integral Outsourcing Systems \(IOS\)](#)
- [Antònia Via, Coordinadora de Calidad del IESM Narcís Monturiol](#)
- [Elisabet Marill, Directora General de Qualiteasy Internet Solutions S.L.](#)
- [Bennet Internacional, S.L., un ejemplo de implantación de ISO en el sector metalúrgico](#)
- [Youtube planea transmitir vídeos en directo a lo largo de 2008](#)
- [La directora general de Google España confirma que la compañía está trabajando en el desarrollo de un teléfono móvil](#)
- [María Vasco, marchadora](#)
- [Los médicos españoles vuelven a casa](#)
- [Lujo a precio de saldo](#)
- [YouTube gana menos de lo esperado en publicidad](#)
- [El software libre se dará cita en Barcelona](#)
- [Los videojuegos en 3D llegarán a la consola para salir de la pantalla](#)
- [El uso de los teléfonos móviles podría ahorrar 382 millones a las aerolíneas](#)
- [Sebastián asegura que el Gobierno se opondrá al cobro por recibir llamadas](#)
- Queremos saber tu opinión

Comentarios de usuarios

innovacion (Jacobó Morales)

07 de Junio del 2008 a las 16:50 PM

que super... bien por ellos.. definitivamente que todo depende de la vision que tiene la empresa; "nuestro unico limite es nuestra mente" cómo nosotros percibimos esta aplicacion de un nuevos sitema de gestion de procesos a la empresa! me recuerda al famoso libro "quien se llevo mi queso?" de Spencer Johnson, la actitud hacia el cambio con expectativas que se esperan ser superadas! bendiciones///

Todos los reportajes de eCalidad

- [El Instituto de Educación Secundaria Sa Colomina de Ibiza y la calidad](#)
 - [Power Save de Faronics y el Distrito Escolar de Newport](#)
 - [Fricontrol y la Certificación ISO 9001:2000](#)
 - [Codesol: Éxito en la implantación de la gestión por procesos y Certificación ISO 9001:2000](#)
 - [¿Certificación de calidad o trabajo diario con excelencia?](#)
 - [HighService: una implantación ISO en Chile](#)
 - [ISO 9001 en el sector de la construcción: Construcciones Exisa](#)
 - [Implantación de un sistema de Calidad sobre plataforma tecnológica en Integral Outsourcing Systems \(IOS\)](#)
 - [Bennet Internacional, S.L., un ejemplo de implantación de ISO en el sector metalúrgico](#)
 - [La implantación de un sistema de e-calidad en Filtros Anoia](#)
 - [Planta de redes Aquasaam: exitosa certificación ISO 9001:2000](#)
 - [Un hito en Rosario de Lerma](#)
 - [La calidad de la gestión escolar en la Comuna de Quillota en Chile](#)
 - [El Ayuntamiento de Alella incrementa su productividad mediante la utilización de herramientas tecnológicas](#)
 - [La Cámara de Comercio de Barcelona aumenta su capacidad y calidad de Servicio gracias al uso de herramientas de Gestión de la Información](#)
-

