

Codesol: Éxito en la implantación de la gestión por procesos y Certificación ISO 9001:2000



05/08 -

Codesol SA., ubicada en el Pol Ind Can Tapiolas de Montcada i Reixac inició su actividad en el año 1979 como comercializadora de equipos, consumibles, y accesorios de soldadura. También alquila maquinaria, dispone de servicio técnico propio (SAT) y diseña y fabrica sistemas de soldadura automatizados y robotizados. El objetivo del proyecto era llegar a la gestión certificada 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.

A continuación detallamos la entrevista mantenida con la Sra. Asunción Valiente, Responsable de Gestión de la Calidad de Codesol, donde nos expone su experiencia en la implantación:

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

Realmente el concepto de “calidad” ha sido primordial en nuestra organización desde el mismo momento de la fundación de la empresa, en 1979. En aquel mismo instante se apostó por dar a nuestros clientes un servicio que atendiese sus necesidades de suministro de soldadura de una forma ágil y eficaz. Por aquellos entonces, no se oía hablar de sistemas de gestión de calidad, pero ya nos marcábamos objetivos e indicadores relacionados con nuestro tiempo de respuesta en el suministro y en la asistencia técnica.

Sin embargo, no fue hasta el 2000 cuando nos planteamos documentar e implantar un sistema de gestión que certificase la calidad de nuestro servicio. El principal escollo que nos encontramos entonces fue la tediosa gestión documental, las revisiones de documentos, copias controladas, etc. Y finalmente retomamos el tema con fuerza a mediados del 2004 al conocer la existencia del software Qualiteasy.

-¿Cómo se evidencia el compromiso de la dirección en el proceso de implantación, certificación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad?

Desde el primer momento el equipo directivo ha estado aportando todos los recursos necesarios. Paralelamente a la implantación ISO, iniciamos un cambio en nuestro software de gestión y renovación de nuestro parque de ordenadores, que ha facilitado enormemente el seguimiento de los procesos, y así mismo hemos duplicado nuestra capacidad logística, con la ampliación de instalaciones y de armarios automatizados.

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

La única estrategia posible para sensibilizar al personal es la implicación personal. Los responsables de cada departamento han participado activamente junto con Jordi Vilaregut, nuestro asesor de Interfase, en el contenido de las instrucciones de trabajo y de los procedimientos, que en buena parte ya cumplían con los requisitos establecidos por la ISO. De esta manera, los procedimientos son sentidos como propios por el personal. Por otro lado, desde Dirección se ha difundido que la implantación del sistema de gestión de calidad es una herramienta de mejora que ha de ayudarnos en el día a día, alejando ideas preconcebidas inicialmente de que los registros documentales ISO

podían entorpecer nuestro ritmo de trabajo.

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

Creo que uno de los elementos clave fue la creación del “Cuadro de Indicadores” y el establecimiento del procedimiento de “mejora continua”, ya que aunque en las reuniones de dirección se dispusiese de información sobre la marcha de la empresa, no disponíamos de un cuadro de indicadores que de forma sistemática nos diese información valiosísima de la situación detallada de nuestros departamentos.

Por otro lado, el seguimiento sistemático en las reuniones del Comité de Calidad de las incidencias y de las acciones de mejora registradas así como de las acciones correctoras, nos ha hecho destinar el tiempo necesario al análisis de nuestros puntos débiles y a la búsqueda de soluciones y propuestas de mejora.

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

El proceso duró aproximadamente unos 6 meses, desde el análisis inicial que realizó Interfase hasta el momento de la pre-auditoría. En este intervalo se fueron introduciendo en la plataforma Qualiteasy toda la documentación del sistema de gestión de la calidad.

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

El motivo principal fue que TÜV había mostrado una buena aceptación ante el hecho de que la gestión documental ISO estuviese en una intranet y no en soporte papel, hecho que les ha diferenciado de otras certificadoras.

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

La valía del consultor, en nuestro caso de Interfase, es un elemento importantísimo, ya que en todo momento han enfocado la obtención de la certificación ISO como un pequeño paso integrado en un proyecto de mejora continua y de obtención de resultados.

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

Como te comentaba anteriormente, el medio de gestión de la documentación había de ser ágil, había de ahorrarnos tiempo y dinero en las revisiones y en la distribución de la documentación sobre papel (además del costo mediambiental que el papel supone), y esto nos lo ofrecía la intranet Qualiteasy

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

Realizamos reuniones trimestrales del Grupo de Calidad, integrado por los responsables de cada departamento y por dirección, de manera que se revisan los indicadores departamentales, se valoran las incidencias y se proponen acciones correctivas y de mejora.

-¿Con qué frecuencia se tienen programadas las auditorías preventivas en el plan de calidad?

La previsión es una revisión del sistema anual. A finales de Enero 2008 recibimos la visita de los auditores TÜV para realizar la 2ª Auditoría de seguimiento, con resultados satisfactorios.

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

Muy positivo, estamos muy satisfechos del trabajo realizado por todo nuestro equipo humano, por el equipo de Interfase, y por la posibilidad de la gestión documental a través de Qualiteasy.