

▼ ESPECIAL CALIDAD CERTIFICADA

GESTICAL, LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD ISO-9000 EN LAS EMPRESAS

La asesoría de calidad

Las normas para la implantación del sistema de calidad ISO 9000 son válidas para todo tipo y tamaño de empresas, planteándose el mayor reto en materia de asesoramiento hacia las pequeñas y medianas empresas. Con una organización sencilla y unos medios humanos limitados, estas empresas no tienen por qué carecer del rigor en el aseguramiento de la calidad. Ello exige la participación de entidades asesoras para desarrollar un trabajo «de campo», «a la carta», pero a la realidad de estas pequeñas empresas y prescindiendo de fórmulas convencionales, comunes. Cada empresa es una entidad diferenciada por su propio modo de organización, tipo de actividad y demás características específicas.

La función de los asesores o consultores en un proyecto de desarrollo e implantación del sistema de calidad es la de catalizadores de las actividades, sirviendo de guías profesionales en la conducción y realización de los trabajos necesarios hasta la finalización del establecimiento del sistema. De la intensidad con que se impliquen los asesores, la dirección y el conjunto de los empleados de la empresa en proyecto, verdaderos protagonistas del mismo, dependerá del éxito de la implantación del sistema de calidad.

El proceso de implantación por GESTICAL

GESTICAL somos una sociedad que venimos asesorando desde hace cuatro años a diferentes empresas de Cantabria (y en breve asesoraremos en las provincias limítrofes) sobre todo pequeñas y medianas empresas, en el desarrollo e implantación del sistema de calidad ISO 9000. Cuando GESTICAL contacta con un posible cliente interesado en informarse sobre la implantación de la ISO 9000 en su empresa, acordamos una entrevista donde le facilitamos un «Proyecto de

Asesoramiento». Se trata de una información de carácter genérico, que contiene aspectos básicos para la implantación del sistema de calidad, requisitos o puntos de la norma, documentos a desarrollar (manual de calidad, procedimientos operativos, instrucciones técnicas, impresos y etiquetas), su implantación y seguimiento, así como subvenciones oficiales o ayudas económicas existentes.

En el supuesto de manifestar interés en implantar la ISO 9000 en su empresa, GESTICAL, presenta al posible cliente una oferta (previa vista y conocimiento de las actividades y características de la empresa), con las correspondientes fases a desarrollar para la correcta implantación del sistema de calidad ISO 9000. Estas cinco fases se programan en el tiempo, pudiendo resumirse de la forma siguiente:

Fase I- Presentación de Objetivos y Selección del Sistema. En una reunión con el equipo directivo de la empresa se define el sistema a aplicar y se nombra una persona coordinadora por la empresa. Posteriormente, GESTICAL impartirá formación sobre calidad a todo el personal.

Fase I- Toma de Datos y Diagnóstico. Consiste en conocer y analizar las actividades y métodos de trabajo utilizados en la empresa, para su adecuación a los requisitos del sistema seleccionado. A partir de la recogida de datos, documentos y formatos existentes, GESTICAL, elabora y presenta a la empresa el correspondiente diagnóstico.

Fases III y IV. Elaboración del Manual de Calidad y de los procedimientos. Se programan diferentes entregas para la documentación del sistema de calidad, que elabora íntegramente GESTICAL en coordinación con la empresa. GESTICAL se reúne con los responsables de la empresa en fechas acordadas, a quienes

lee y entrega los capítulos del manual de calidad con sus correspondientes procedimientos operativos, instrucciones técnicas, impresos y etiquetas, para su discusión. Se atienden las aportaciones y sugerencias que se expresen en la reunión para su adecuación por GESTICAL, considerando en todo caso que los documentos finales sean conformes con la norma ISO 9000. GESTICAL orienta además a la empresa en la metodología para la realización de futuros documentos de calidad. Finalmente GESTICAL entrega toda la documentación en soporte informático.

Fase V- Implantación del Sistema de Calidad. GESTICAL celebra reuniones con las diferentes áreas de la empresa a fin de asegurar la difusión y cumplimiento de la documentación del sistema de calidad. Se asiste a la empresa para garantizar una correcta evolución, con seguimiento, efectuando GESTICAL una preauditoria con revisión e informe final.

Si los resultados de la preauditoria son favorables, la empresa estará en condiciones de solicitar a una entidad acreditada la correspondiente auditoria externa para conseguir la certificación del sistema de calidad según ISO 9000. La empresa deberá verificar en el futuro el grado de implantación del sistema, mediante la realización de auditorías seguimiento.

Otras actividades GESTICAL

Desarrollo e implantación de Sistemas de Calidad. Adecuación a la nueva ISO 9000-2000. Formación y Auditorías de Calidad. Informes técnicos a empresas. Programas de aplicación específica a empresas. Calibración de equipos de medida. Gestión del transporte (movimientos de tráfico, control de la documentación, mantenimiento, etc.).