

Implantación y certificación del Sistema de Calidad ISO 9001:2000 en INGASCA S.L.



Camino de Illarra, 88 bajo
20008 San Sebastián (Gipuzkoa)
Teléfono y fax: 943310376
ingasca@ingasca.com
www.ingasca.com

Motivación

El proyecto de la implantación de un Sistema de Calidad UNE-EN ISO 9001:2000 vino motivado por el ansia de los responsables de Ingasca, S.L. en satisfacer a los clientes y en trabajar por la mejora continua. Visto que algunos clientes y proveedores tienen implantados diversos sistemas de calidad, nos pareció oportuno ponernos a la altura de los mismos, certificándonos en la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 en el año 2005.

En el mundo en el que nos movemos, donde satisfacer a los clientes es un aspecto prioritario, el certificarnos en UNE-EN ISO 9001, nos aporta un valor añadido a la hora de ofrecer nuestro servicio y competir con otras empresas, además de mejorar la gestión de Ingasca, S.L.

Desarrollo

A través de nuestra Asociación, Instagi, tuvimos conocimiento de un programa del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco (Eraikal) que apoyaba con ayudas la implantación de sistema de calidad en empresas de la construcción. Así, en el año 2005, en la convocatoria **Eraikal Seis (2003-2005)** y junto a otras 5 empresas (también asociadas e instaladoras de gas), formamos parte de un grupo que tuvo como objetivo común la implantación de un modelo de Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2000. Las 6 empresas participamos en un curso impartido por Ope Consultores, el cual tenía la peculiaridad de seguir el formato de formación-acción, es decir, a la vez que se enseñaba en clase la norma, se implantaba lo

aprendido en cada organización. En nuestro caso, vimos muy positivo el hecho de que el curso se diese junto con otras 5 empresas instaladoras de gas, ya que, entre todas nosotras, se producían sinergias en la implantación del sistema.

El curso duró 10 meses y tanto la persona consultora como la persona facilitadora asignada por Instagi hicieron un seguimiento de la implantación del proyecto, realizando visitas mensuales a las organizaciones en las que la persona consultora resolvía las dudas que se iban produciendo durante el proceso de implantación. En este sentido, la mayor dificultad que encontramos fueron los cambios producidos en nuestro trabajo diario. Cualquier empresa es reacia al cambio y si los cambios que se realizan no tienen resultados a corto plazo, la pregunta que se nos pasaba por la cabeza es, ¿qué valor nos aportaba la norma ISO? El tiempo nos ha ido dando la respuesta pues, con el paso de los meses, nos hemos ido adaptando a los cambios producidos y constatamos que el sistema aporta beneficios; la mayor organización en las tareas diarias a realizar, es un buen ejemplo de ello.

Resultados

El resultado fue un éxito ya que, tras casi un año de implantar cambios en la manera de trabajar de Ingasca, S.L., obtuvimos la recompensa de la certificación UNE-EN ISO 9001:2000. A nuestro modo de ver, la clave principal del éxito del proyecto fue la implicación de todo el personal. Su comportamiento fue ejemplar y poco a poco vieron los beneficios que el sistema les reportaba, como la reducción de las incidencias de los clientes, en 4 años, en un 30% (figura 1).

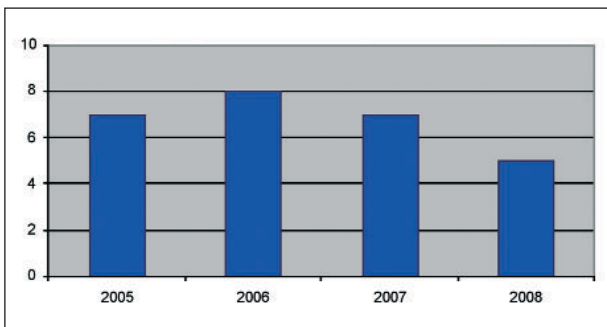


Figura 1. Número de incidencias de clientes

El número de incidencias con el proveedor también ha disminuido en un 50%. Véase la Figura 2.

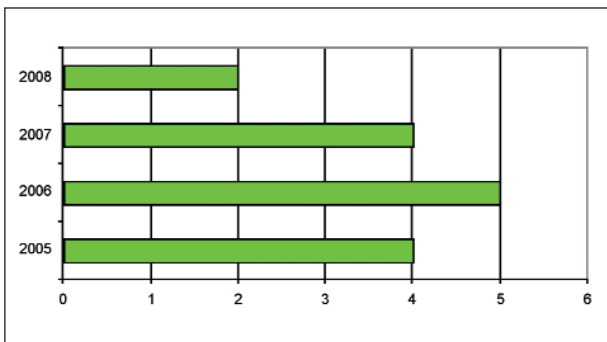


Figura 2. Número de incidencias con proveedor

Otro aspecto positivo de la certificación fue el sistematizar y asignar responsables a las tareas que hace Ingasca, S.L. Antes de conseguir el certificado, había tareas que no estaban asignadas a ninguna persona de la empresa en concreto y, actualmente, con la creación de los procesos, hemos definido qué tareas realizamos y quién es la responsable de llevarlas a cabo.

Por otra parte, la formación de los trabajadores ha aumentado significativamente en los últimos 4 años, pasando de una hora por empleado en el 2005, a 18 en el 2008. Véase la Figura 3.

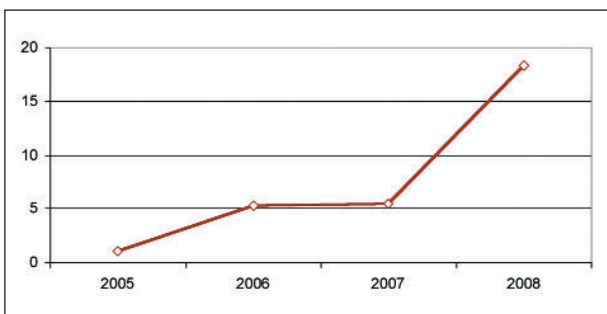


Figura 3. Número de horas de formación por empleado

Aunque el porcentaje de presupuestos aceptados es más o menos constante en los últimos cuatro años, hay

que destacar, que en periodos de crisis como ha sido el 2008, mantener dicho porcentaje se puede considerar un éxito. Véase la Figura 4.

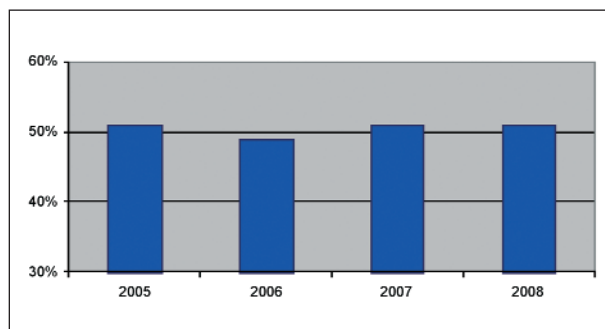


Figura 4. Porcentaje de presupuestos aceptados

Por último, otro aspecto beneficioso que hemos detectado de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 es el hecho de estudiar la satisfacción de clientes a través de la realización de encuestas. Anteriormente, Ingasca, S.L. analizaba la satisfacción del cliente únicamente con el trato diario con él y eso era lo único mediante lo cual podíamos percibir su grado de satisfacción. Sin obviar la importancia que sin duda eso tenía y sigue teniendo, al añadir la realización de las encuestas, los datos de los que disponemos ganan tanto cualitativa como cuantitativamente. Así, podemos trabajar mejor en aumentar su satisfacción. En la Figura 5 se puede observar que la puntuación obtenida en la encuesta de satisfacción de clientes de los últimos cuatro años supera el 4 sobre 5.

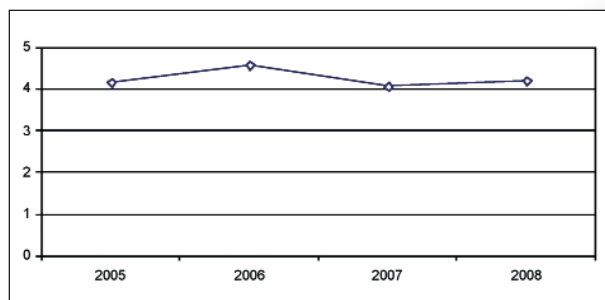


Figura 5. Puntuación media encuesta de satisfacción de clientes

Retos de futuro

Viendo los beneficios que nos aporta el sistema de calidad UNE-EN ISO 9001:2000, vamos a continuar trabajando con la mejora continua. En un futuro a medio plazo, la idea que tiene Ingasca, S.L. es implantar las 5S en un área de la empresa. Asimismo, continuaremos formándonos en diversas áreas, como pueden ser la gestión de los clientes, el liderazgo o la gestión de los recursos.

Fecha documento: Noviembre 2008, actualizado en Junio 2009 con indicadores de resultados