

**PRESENTAR SU EXPERIENCIA EN 1 O 2 HOJAS COMO MAXIMO, MOSTRANDO COMO LA ADECUACION DE LA NORMA ISO LOS AYUDO A MEJORAR CALIDAD, PRODUCTIVIDAD, RENTABILIDAD O CUALQUIER OTRO ASPECTO RELACIONADO CON LA COMPETITIVIDAD**

Vera & Moreno S.A. Consultores de Ingeniería a lo largo de sus 41 años de actividad ha venido incorporando diversos sistemas técnicos y administrativos para mantenerse al día en su especialidad de Ingeniería de Transportes, incluyendo la incorporación de programas de cómputo que se actualizan periódicamente.

Cuando se tomó la decisión de preparar la empresa acorde con los sistemas aprobados internacionalmente que conduzcan a la obtención del certificado de calidad ISO 9001, para lo cual se contó con el invaluable apoyo de PROMPEX, se contrató los servicios de una empresa asesora especializada en la preparación del personal, del sistema y de los documentos requeridos para obtener el certificado. Terminada la etapa de preparación, se contrató una segunda empresa que tuvo a su cargo la auditoria y la certificación correspondiente.

Durante el proceso de preparación para la certificación, tuvimos que desactivar algunos de los sistemas y programas ya implantados en la empresa para incorporar la metodología recomendada por la empresa asesora. Afortunadamente, dentro de un plazo bastante reducido, se logró concienciar al personal y preparar la documentación e implementación de los sistemas de trabajo y control de calidad que nos permitieron acreditar al ISO 9001.

Tuvimos un apoyo muy amplio por parte del personal de la empresa. En los últimos dos años, la empresa ha sufrido una transformación importante que incluyó la incorporación de profesionales, administrativos y técnicos jóvenes, lo que ha facilitado la introducción de modernas metodologías. Esta capacidad y conocimiento del personal hizo posible la implantación de los sistemas recomendados por la empresa asesora.

Luego de la auditoria y lograda la aprobación de los sistemas de calidad incorporados, proceso que estuvo a cargo de una empresa certificada, altamente confiable y de experiencia, hemos observado que, primero lentamente y luego con mayor celeridad, el personal ha logrado concientizarse en los métodos de calidad, incluyendo la necesidad de mantener reuniones periódicas para cada proyecto. Esto se ha traducido en la preparación de informes y notas periódicas con los formatos recomendados por la empresa asesora, documentos que ahora forman parte del trabajo rutinario de la empresa.

Entre el mes de Mayo que obtuvimos la certificación y el mes de Agosto último, hemos podido comprobar el alto grado de responsabilidad que ha asumido el personal en todas las áreas, incluyendo un mayor cuidado en la revisión de los documentos que se entrega a los clientes.

Las empresas particulares con quienes trabajamos han notado la mayor rapidez con que atendemos sus requerimientos, lo que se ha traducido en un notable incremento de confianza en nuestra empresa, lo que a su vez ha incrementado el número de proyectos.

Existe, sin embargo, cierta frustración en nuestro personal porque no se recibe la misma respuesta de los funcionarios de organismos públicos con quienes también trabajamos, que tienen un concepto diferente y equivocado de lo que son plazos, cumplimiento de términos de referencia, y otras exigencias totalmente arbitrarias.

A pesar de nuestros esfuerzos y la incorporación de las nuevas metodologías y criterios de control de calidad, no se ha logrado que los citados funcionarios reduzcan sus exigencias y los plazos para la aprobación de los proyectos. Es entonces importante, que los conceptos de eficiencia y control de calidad sean también incorporados en los organismos públicos y municipalidades.

Por lo expuesto, consideramos que ha sido un acierto de nuestra empresa el tomar la decisión de incorporar los sistemas de calidad establecidos por la norma ISO 9001, lo que nos ha incentivado a mantener actualizada nuestra metodología, lo cual se traduce en un menor tiempo de ejecución de los proyectos, con los beneficios que obtiene la empresa tanto en mayor prestigio como en mayor rentabilidad.