



EXPERIENCIA CERTIFICACION ISO 9001:2000 EN WILLY BUSCH S.R.L.

A principios del año 2005, tomamos en Willy Busch S.R.L. la firme decisión de ponernos al nivel de las empresas de vanguardia en calidad en nuestro país y nos avocamos al Proyecto de Implementación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, con miras a la Certificación ISO 9001:2000. Inicialmente nos acogimos al Programa Optimiso de la Sociedad Nacional de Industrias y reforzamos esta decisión con la formación de un equipo de apoyo con el que trabajamos todos los miembros de la empresa, logrando la Certificación de todos nuestros procesos luego de 15 meses de trabajo y el esfuerzo que todos los que han alcanzado esta Certificación conocen.

El alcance de nuestra Certificación es el Diseño y desarrollo, Fabricación y Comercialización de retenes para uso automotriz e industrial y partes de caucho. Hemos recibido de Bureau Veritas Quality Internacional, tres acreditaciones con este Certificado: UKAS de Reino Unido, ANAB de Estados Unidos y DAR de Alemania.

Nuestra determinación inicial de certificar la Empresa, como una herramienta para consolidar nuestra calidad y abrirnos paso a mayores mercados, se fue afirmando con el convencimiento de que un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 no sólo nos proporciona eso, sino que nos facilita el camino hacia una mejora permanente.

Durante esos 15 meses hemos visto cómo nuestros procesos, productos y servicios pasaban por cambios que luego se transformaban en mejoras evidenciales, medibles y que, conjuntamente con la plena participación de nuestro personal, fortalecían nuestro empeño por materializar todo esto en el ansiado Certificado ISO 9001:2001, no por el documento en sí, sino como un reconocimiento al trabajo de nuestra gente. Sabíamos desde el principio que la Certificación es sólo el inicio de un camino que no tiene fin, el que hemos empezado a recorrer y continuamos ahora con nuestros Proyectos de mejora por procesos, en los cuales estamos avocados todos.

Todos los que certificamos sabemos los logros que nos permite alcanzar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. Podemos mencionar algunos:

- Estandarizar nuestros procesos y tenerlos documentados para desarrollarlos sistemáticamente en beneficio de la calidad de nuestros productos y servicios.
- Evaluar permanentemente las necesidades de nuestros clientes y tener una clara medición de su satisfacción, así como atender más eficazmente sus reclamos.
- Minimizar los productos no conformes, a través del control de nuestros procesos.
- Incrementar la competencia de nuestro personal, direccionando convenientemente su capacitación y midiendo la eficacia de ésta.
- Formalizar y optimizar los canales de comunicación interna y externa, para beneficio de todas las partes interesadas.
- Evaluar y mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión de Calidad, a través del uso de los indicadores de gestión, las auditorías y revisiones por la Dirección y las consiguientes acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Y muchos más, que nos permiten asimismo mejorar nuestra productividad, nuestra competitividad y que contribuyen a proyectar la imagen internacional de la empresa.

Nuestro lema, resultado de la participación de nuestro personal, dice: “ISO 9001 confirma nuestra Calidad”, pues la preferencia de nuestros Clientes nacionales y extranjeros nos ponían antes de ISO 9001 en una posición privilegiada en el mercado, pero ahora sabemos que podemos hacer más, mucho más. Y eso es lo que queremos resaltar de nuestra experiencia con ISO 9001, el haber hecho descubrir a nuestra gente todo su potencial.

Ha sido altamente satisfactorio ser testigos de la transformación de nuestro personal, especialmente el de Planta: de trabajadores que cumplían laboriosamente con su trabajo, a comprometidos responsables de procesos, subprocesos y actividades a todo nivel, manejando los términos relativos a la calidad como parte de su vocabulario diario, manejando sus tablas de muestreo, sus tablas de ajustes, de tolerancias y sus planes de control, preocupados por cumplir los procedimientos, instructivos y requisitos de sus clientes internos, para contribuir al cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes externos. Las constantes evaluaciones y comunicaciones en las que nos transmitían su entendimiento y aplicación de diversos temas como: la política y los objetivos de calidad, la importancia de sus actividades para el logro de los requisitos del cliente, el control de no conformes en su proceso, el uso de su documentación en especial sus controles y registros, etc.; nos han permitido conocer y aprovechar en mutuo beneficio, todo ese potencial que antes ni ellos mismos conocían.

Cabe resaltar que toda la documentación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad ha sido desarrollada íntegramente con todo el personal, en largas reuniones de trabajo en las que los miembros de cada proceso, de todos los niveles, han aportado sus conocimientos y experiencia, lo que consideramos una de las mayores fortalezas de nuestro Sistema, pues nos asegura la solidez necesaria que nunca podrá dar la elaboración de documentación por quienes nunca ejecutaron un proceso.

Y hablando de fortalezas, transmitimos una de las mencionadas por nuestra Certificadora: el seguimiento y medición de procesos a través de indicadores en cada proceso y subproceso y el análisis de la relación causa efecto entre variables para tomar las acciones correspondientes, evidenció estar contribuyendo sostenidamente en la mejora del desempeño de los procesos, así como el análisis de datos demostró estar siendo usado como base en la toma de decisiones. En Willy Busch S.R.L. para el caso de auditorías, se abren las solicitudes de acciones correctivas no sólo a las no conformidades, sino a todas las observaciones que pudieren presentarse y se les aplica el mismo tratamiento, lo que nos asegura mayor efectividad para minimizar su recurrencia.

Y para terminar, lo que consideramos más importante en toda empresa que se proponga tener un sólido Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000: la participación de la Alta Dirección. Todos lo sabemos, pero muchas veces no se piensa que esa solidez sólo se logra con una efectiva participación, no sólo con breves apariciones en momentos oportunos. Podemos resumir la participación de la Alta Dirección, transmitiendo nuevamente lo que mencionó nuestra Certificadora: involucramiento, compromiso y seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad.

En Willy Busch S.R.L. hemos visto y vemos a la Alta Dirección participando activamente en reuniones, comités, auditorías, revisiones, acciones correctivas, evaluaciones diversas como la evaluación mensual del comportamiento de los indicadores de todos los procesos, etc.; así como en la asignación de los recursos para el mantenimiento y mejora del Sistema.

Como lo habíamos mencionado, actualmente estamos avocados en la mejora de nuestro Sistema y para ello hemos formado grupos de trabajo de todos los procesos, los cuales nos reunimos planificadamente y somos los responsables de llevar a cabo los Proyectos de Mejora.

Ate, Setiembre del 2006.

**COMITE DE MEJORA DE LA CALIDAD
WILLY BUSCH S.R.L.**