

## IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN WESTFIRE SUDAMERICA SCRL.

La organización, con 6 años de funcionamiento en el país y con un índice de crecimiento considerable en el mercado de Sistemas Automáticos Contra Incendios, venía cumpliendo los objetivos trazados año tras año. Viendo el crecimiento del mercado interno y la exigencia de nuestros Clientes, simplemente queríamos mejorar, queríamos estar listos para las nuevas demandas del mercado. Para esto debíamos estandarizar nuestros procesos, poner en orden el andar de la organización, basados en algo que nos guíe por un mejor camino y que nos permita mejorar continuamente. Esto nos llevó a una nueva meta: asegurar la calidad de nuestros servicios.

Con la ayuda de un empresa Consultora COTECNA, comenzó la implementación con una auditoría de diagnóstico en abril del 2006 en la que la necesidad de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad salto a la vista.

Como primera Fase en la implementación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2000, se creo el Comité de Calidad y los grupos de trabajo por proceso. De esta forma, tras capacitaciones iniciales, reuniones, lluvia de ideas, interpretaciones y acuerdos distintos, se aprobaron en la segunda semana del mes de mayo el Organigrama Funcional, el Mapa de Procesos y unos días después la Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad.

La segunda Fase era la de la creación de la Base Documental. En esta fase, todos los involucrados debíamos invertir parte de nuestro tiempo para identificar y poner en orden los procesos en las áreas respectivas. Se crearon Manuales, Procedimientos e Instructivos que detallaban el trabajo que realizaba cada área y formatos en los que se registraría lo realizado. Se crearon documentos para los procesos de gestión, para los procesos operativos y para los procesos de apoyo que fueron aprobados y difundidos al personal correspondiente para poder hacer efectivo el lanzamiento del Sistema de Gestión de Calidad el 06 de noviembre.

A partir de la fecha de lanzamiento comienza la tercera Fase, la de implementación en la que se pusieron en práctica los documentos y se hacían revisiones constantes para el seguimiento y medición de los procesos. Se realizaron charlas con el personal operativo para que su compromiso sea el que se deseaba, ya que son ellos quienes hacen que la calidad de nuestro servicio sea el óptimo.

Teniendo aproximadamente 1 mes y medio de implementación, venía la cuarta Fase que consistió en la Auditoria Interna realizada los días 13 y 15 de diciembre.

Aproximadamente 25 No Conformidades en los distintos procesos y una serie de observaciones generales salieron a la luz, las cuales fueron resueltas en un lapso de 3 meses, tras reuniones de revisión y aprobación de nuevos formatos y nuevas versiones de los documentos elaborados inicialmente. De esta manera la quinta Fase, la de aseguramiento había sido concluida.

La ultima Fase, la del Proceso de Certificación era el siguiente paso. Se evaluaron a distintas empresa certificadoras y finalmente se escogió a la empresa que se iba a encargar de esta última fase. Así los días 28, 29 y 30 de Marzo del 2007se llevó a cabo

la Auditoría de Pre-Certificación. 4 No Conformidades en los distintos procesos y un número menor de observaciones que en la auditoría interna fueron el resultado de esta auditoría, por lo que todo indicaba que levantando estos hallazgos estábamos listos para la prueba final. Así, luego una breve reevaluación de las empresas certificadoras, se programó la Auditoría de Certificación para el mes de agosto con una nueva empresa, exactamente los días 13 y 14. El resultado fue haber sido recomendados para obtener la Certificación ISO 9001:2000.

La experiencia en todo este proceso fue muy importante para toda la organización, nos ha brindado beneficios importantes tales como mejoras en los procesos internos, que se refleja en aumento de la productividad, mejora en la organización interna, una comunicación más fluida, motivación y el trabajo en equipo. Hemos reducido nuestros costos operativos, los reclamos de clientes, menor pérdida de materiales y tiempos de trabajo, es decir el uso eficaz y eficiente de nuestros recursos. La orientación hacia la mejora continua, nos permite identificar nuevas oportunidades y trazarnos objetivos mas altos conforme vamos cumpliendo los ya trazados.

En cuanto a imagen empresarial, el haber obtenido la certificación, nos brinda un mejor posicionamiento en el mercado de Sistemas Automáticos Contra Incendios, mayor confianza entre los actuales y potenciales clientes. La inclusión de nuevas líneas de servicios, ingresar a nuevos mercados, en virtud de alcanzar las características requeridas por nuestros Clientes mas grandes, como es el caso de las mineras, que establecen como requisito poseer un sistema de gestión de la calidad según ISO 9000.