



REFLEXIONES

“Organización y Gestión bajo los estándares de la Norma ISO 9001”

Para una empresa PYME-TALLER sometida a una agresiva competencia en un mercado libre, global aunque local, cualquier indicativa que marque un hecho diferencial se valora por todas las partes interesadas -proveedores, personal, clientes, organismos oficiales- como un movimiento de cambio y de progreso que puede posicionar a la PYME-TALLER por delante de sus competidores o al menos no distanciarse de ellos.

Hoy, es necesario disponer de un Sistema de Organización para ser más eficientes en la utilización de los recursos disponibles, aunque siempre limitados. Pero esto no es suficiente, es imprescindible profesionalizar la empresa aplicando un Modelo de Dirección y Gestión del Negocio diferente.

Dentro de los posibles modelos de Organización y Gestión aparece uno, que aporta unos *criterios mínimos* a cumplir, “la Norma Internacional ISO9001” sometida al proceso de certificación realizado por una entidad certificadora.

Hay empresas que toman esta Norma ISO como modelo inicial para desarrollar su propio Sistema de Organización y Gestión, y no se certifican esperando a hacerlo en una segunda etapa. Estas empresas son las que tienen éxito con la aplicación de la Norma ISO pues su fin en si mismo no es la Certificación, sino la de conseguir un mejoras sustanciales en su empresa a medio y largo plazo.

La norma no es la panacea que soluciona problemas, es más puede generar otros añadidos sí lo que hacemos sólo es copiar y pegar. Ahora bien, puede formar parte de nuestro éxito sí, como hemos dicho anteriormente, el objetivo es contribuir al éxito de la compañía mediante la puesta en marcha de planes de mejora concretos y rigurosos, que persiguen: lograr unos objetivos marcados, tener clientes satisfechos y por lo tanto crecer.

Si revisamos de forma breve la evolución histórica de los Sistemas de Gestión bajo los estándares ISO vemos que...

- ✓ Hace 20 años el mercado se movió aportando unos estándares de gestión muy enfocados al sector de la industria.
- ✓ Hace 10 años el mercado se movió recomendando que estos estándares se adaptarán Al sector servicio, produciéndose movimientos en sectores como banca, hoteles,...
- ✓ Hace 6 años el sector de los servicios del automóvil comenzó a poner en marcha los sistemas de Gestión en las Concesiones que les representaban, ISO9001 / ISO14001.
- ✓ Considerando esta evolución vemos que no es en sí una moda sino una exigencia más del mercado, por tanto del cliente y del propio sector. Es decir cuando la competencia se mueve, la postura menos adecuada es quedarse quieto, estático.





REFLEXIONES

“Organización y Gestión bajo los estándares de la Norma ISO 9001”

Podríamos destacar algunas de las razones por las que puede ser necesario disponer de un Sistema de Organización y Gestión Certificado bajo Normas ISO:

1. Las instituciones públicas vinculan ciertas ayudas a la disposición de los requisitos de certificación ISO 9001 o ISO 14001, como modelo a seguir en términos de organización enfocada a la Calidad del Producto y Servicio.
2. Los clientes quieren respuestas eficaces de sus proveedores y suministradores, además de disponer de un costo competitivo.
3. Muy a pesar de muchos la certificación ISO se convierte en una Cuestión de confianza del Cliente.
4. La documentación técnica, organizativa y de normas legales, cada vez son mayores, debiendo disponer de la misma a tiempo real sin errores en su aplicación.
5. Todo el entorno de la PYME-TALLER está cambiando, cada vez, más rápido, por lo que la forma de dirigir, organizar y redimensionar el negocio no puede ser la misma “ha de ser diferente a como siempre se ha hecho”.
6. Las empresas deben tomar decisiones rápidas y acertadas, para lo que requieren de información de diferente naturaleza que sea fiable y rápida de comprender: económica, ventas, taller, clientes, competencia, normativa laboral y fiscal, etc.
7. Una PYME-TALLER es cada vez más compleja, por lo que es imprescindible poner en marcha “nuevos elementos – nuevos procesos”.



Otra cuestión frecuente que surge a la hora de tomar la decisión de incorporar la ISO es, ¿Cuándo supone una carga y no un beneficio?

Esto sólo es cierto en aquellos casos que no se ha hecho una implantación adecuada a las necesidades de la empresa y el sector, cualquier implantación de un sistema de gestión ISO que aporte valor debe partir del diagnóstico al taller, una formación enfocada y una ayuda exhaustiva en la implantación de las herramientas de Gestión Negocio Ventas y Taller acordes al Sector y Mercado.



REFLEXIONES

“Organización y Gestión bajo los estándares de la Norma ISO 9001”

Así mismo se podrían destacar unos miedos o preocupaciones, al fin y al cabo, unos obstáculos para adoptar una Gestión ISO

10 Obstáculos

1. Miedo a la intromisión de un tercero “mentalidad cerrada”.
2. Miedo a la burocracia y desconocimiento de los estándares “percibidos como meramente papel que nada aportan”.
3. Miedo a perder el control del negocio aplicando nuevos conceptos “desarrollo de nuevos procesos del área mercado y cliente”.
4. Miedo y ceguera hacia el exterior “los demás se equivocan, YO no”
5. Miedo a abrirse a la orientación y sensibilidad hacia el cliente, “mentalidad técnica de los actuales Gerente/Propietarios”.
6. Miedo a reconocer que los negocios han evolucionado “necesitan cambios para tener futuro”.
7. Escasa valoración de la importancia de las tecnologías de la información aplicadas a la gestión del negocio.
8. Baja percepción de la necesidad de participar en foros profesionales de comunicación “redes” que faciliten la gestión de la información y del conocimiento.
9. Miedo al costo de implantación y mantenimiento de un sistema de gestión para una pequeña empresa.
10. Falta de continuidad del negocio, en espera de la jubilación.



REFLEXIONES

“Organización y Gestión bajo los estándares de la Norma ISO 9001”

¿Por qué la Norma ISO? Realmente que aporta a una PYME –TALLER ajustada a sus necesidades, y que disponga de apoyo gerencial.

A.- PARA EL TALLER:

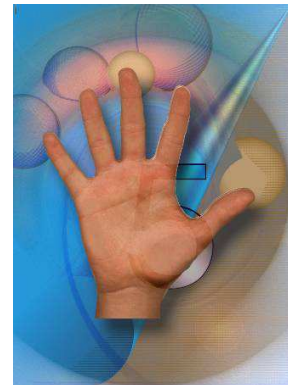
- ✓ Estandarización de los procesos
- ✓ Las cosas siempre se hacen de una misma forma
- ✓ Los Proveedores y Talleres hablan un mismo idioma
- ✓ Reducción de errores
- ✓ Analizar y tener bajo control nuestro negocio
- ✓ Es una buena estrategia para ser más rentables
- ✓ Nos obliga a mejorar continuamente
- ✓ Nos permite destacarnos de nuestra competencia e igualarnos con los servicios oficiales de fabricantes o cadenas de mantenimiento.

B.- PARA EL CLIENTE:

- ✓ Mayor confianza
- ✓ Servicios estandarizados y de mayor calidad
- ✓ Nos ven como una empresa seria

En síntesis podemos resumir diciendo que las VENTAJAS son:

1. Mayor COMPETITIVIDAD
2. Mayor RENTABILIDAD
3. FACILITA LA GESTIÓN DEL CAMBIO
4. APORTA NUEVA VISIÓN AL NEGOCIO
5. Mayor CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS

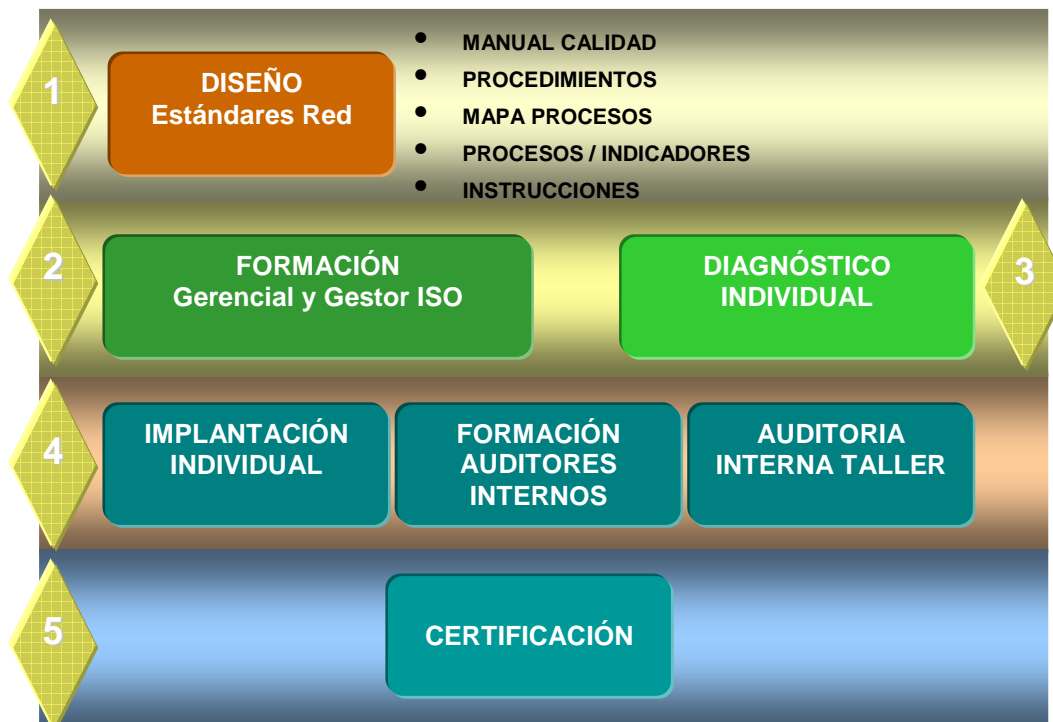




REFLEXIONES

“Organización y Gestión bajo los estándares de la Norma ISO 9001”

Y para terminar este artículo, pasamos a detallar las fases y el cómo se debe poner en marcha este proceso.



¿Qué hay que buscar en una implantación?, para dar respuesta a miedos y preocupaciones del Gerente:

- Automatización de los procesos, costos
- Reducción de esfuerzos de dedicación al Sistema, tiempo
- Disponer del Centro Sistema de Gestión que aporte su Expertís para ayudarles on-line, confianza
- Dedicar el tiempo a la gestión y análisis de los datos, orientación
- Evitar errores y prisas de última hora ante las auditorias, nervios
- Procesos bajo estándares, confianza
- Mantener bajo control nuestros procesos, tranquilidad



REFLEXIONES

“Organización y Gestión bajo los estándares de la Norma ISO 9001”

Por supuesto con los objetivos siguientes a conseguir:

- ✓ Ahorro en tiempo y costes de formación
- ✓ Ahorro en el desarrollo de la documentación y los procesos
- ✓ Ahorro en el mantenimiento ISO
- ✓ Ajuste en el costo de Certificación
- ✓ Eliminación de tareas repetitivas y superfluas de los talleres
- ✓ La consultoría se transforma en un proceso de mejora
- ✓ Se facilita metodología y estandarización de los registros
- ✓ Mayor rapidez y menor esfuerzo
- ✓ Adecuación a las variaciones ISO, sin esfuerzo ni sobresaltos
- ✓ Asesoramiento desde la implantación hasta la certificación.
- ✓ Asesoramiento en el mantenimiento de la certificación y especialmente en la mejora del sistema.
- ✓ Asesoramiento personalizado a la Gerencia en la implantación de herramientas de gestión directivas. Planes, objetivos, indicadores de gestión, toma de decisiones, criterio de inversiones, definición de crecimiento, marketing y comunicación con clientes, ... es decir

**“IR MÁS ALLÁ DE LAS EXIGENCIAS DE LA NORMA ISO
ES LA CLAVE”**

Constantino Casado