

Estimados Clientes, Amigos y Colaboradores;

Mis respetos a todos nuestros lectores.

En esta oportunidad se estará tocando:

"LA ISO 9000 PARA EMPRESAS NO CERTIFICADAS"

Primero digamos que las siglas son, ORGANIZACION INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACION (ISO), que surgió a finales de los '80 y fue una de las mejores y actuales métodos para mejorar los niveles de productividad de las empresas a nivel mundial. Cuando se habla de ISO 9000 se habla de Calidad.

Pero hablando de Calidad como norma decimos que la Calidad es el conjunto de características de una entidad que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades. Hay muchas definiciones de distintos expertos y especialistas de la materia, pero básicamente las Normas ISO 9000 se pueden definir como un conjunto de normas que constituyen un modelo para el aseguramiento de la calidad, puntualmente en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación, y el servicio postventa. Es así que esta norma permite desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad en una empresa.

Han surgido de acuerdo al tipo de empresa tres versiones de ISO, que son como siguen:

ISO 9001: Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la Calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa.

ISO 9002: Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la Calidad en la producción, la instalación y el servicio postventa.

ISO 9003: Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la Calidad en la inspección y los ensayos finales.

Normalmente las empresas se certifican por la norma ISO 9001 o por la ISO 9002 dependiendo de si su proceso productivo implica una etapa de "diseño" (ISO9001) o no (ISO9002) respectivamente; aunque una empresa que haga diseño puede ir a la certificación de sólo una parte de la misma (por ejemplo la comercialización de los productos) y en ese caso podría certificarse por la 9002 (este extremo va a cambiar en breve con las modificaciones a la norma que están en preparación, de forma que las empresas en cuyo proceso se incluyan etapas de diseño deberán obligatoriamente certificar también esa parte).

Por ejemplo: Cuando una empresa que fabrica sillas, si esta empresa tiene un catálogo de modelos y todos los artículos que fabrica los saca de ahí, no hace diseño. Pero si la empresa dispone de un equipo de diseñadores que crean nuevos modelos de sillas que la empresa fabrica y los va incorporando a su catálogo o bien se diseñan productos de acuerdo con necesidades individuales de sus clientes, entonces esta empresa si está realizando una fase de diseño en su proceso productivo.

En Venezuela las normas ISO 9000 estan regidas bajos las normativas de COVENIN, actualmente SENCAMER, las cuales se pueden descargar por el siguiente enlace:

<http://www.sencamer.gob.ve/sencamer/action/normas-filter>

Una empresa certificada con ISO se considera que durante el proceso de fabricación hasta el despacho de un material se mantiene constante sin variación alguna durante el recorrido de manufactura. El usuario o quien gozará del bien sentirá confianza y seguridad de que su producto o servicio será tal cual lo observo con detalles por un catalogo o en defecto un plano de fabricación. Una empresa con certificación ISO además resalta delante de otras por este beneficio logrado, el cual deben saber mantener, ya que de no llevar actualizaciones de las auditorias, procedimientos e implementaciones en la organización pueden caer en no certificar nuevamente luego de la visitas de los entes pertinentes.

Los enlaces a continuación les brindara más información al respecto:

http://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000

<http://normas-iso-9000.blogspot.com/>

<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/calidad/doc/cedefop1.htm>

De acuerdo a cada Organización, se tendrán estructurados menos o más departamentos, pero los básicos se pueden señalar como: Presidencia, Dirección, Sistemas, Compras, Administración, Contraloría, Producción, Mantenimiento, Almacén, Laboratorio, Control de Calidad.

Cada uno de estos, deberán cumplir con los lineamientos pautados por la norma, en base a manuales, procedimientos, rutinas, instrucciones de trabajo y similares que deberán ser implementados bajo la supervisión de especialistas auditores en la materia. Es así y solo así que la empresa podrá optar a la certificación de la organización.

Entre uno de los departamentos señalados tenemos al almacén que se estructura como el espacio físico del inventario de manufactura. Si volvemos al ejemplo de la fábrica de sillas, el stock de todos los modelos de sillas fabricados por la empresa viene siendo el inventario de la empresa. Adicional se subdivide principalmente en almacén de materia prima, almacén de insumos, almacén de repuestos, almacén de piezas terminadas. Pero depende de cada organización pueden haber muchos más almacenes de otros rubros. Cada uno de estos se diferencia y en base al ejemplo.

El almacén de materia prima, vendría siendo en la fábrica de sillas donde están todas las piezas metálicas, tuberías, pletinas, laminas, maderas para la elaboración de las sillas.

El almacén de insumos, son todos los materiales involucrados al proceso de fabricación desde los más básicos hasta los más complejos, ejemplos discos, electrodos, mechas, pinturas, remaches, etc.

El almacén de repuestos está conformado por los repuestos de todas las herramientas que están involucradas en las líneas de producción o manufactura, ejemplos los carbones de los taladros, de los esmeriles, las correas del compresor, los enchufes de las herramientas eléctricas, los motores eléctricos, rodamientos de las bandas, presostatos del horno, etc.

Puntualicemos en esta oportunidad el almacén de insumos. Dada las circunstancias por las cuales estamos viviendo, hemos conllevado a trabajar en una gran escasez de

material industrial. Es así que grandes corporaciones de herramientas, máquinas y equipos no pueden ofrecer lo que realmente en otros países se encuentra de disponibilidad inmediata o hablemos en tiempos de entrega relativamente cortos. Es así que algunas organizaciones han adaptado ciertas estrategias al momento de almacenamiento. Estrategias que ya existían pero no se implementaban, en algunos casos por desconocimiento en otras por falta de objetividad.

Las estrategias de almacenamiento se pueden detallar:

http://es.wikipedia.org/wiki/First_in,_first_out

http://help.sap.com/saphelp_46c/helpdata/es/c6/f845944afa11d182b90000e829fbfe/content.htm

Adicional se deben trabajar bajos rangos mínimos y máximos de los insumos. Esto dependerá de cada organización, basado en la producción, el consumo diario, semanal, quincenal de un insumo en particular. Este cálculo del insumo es conocer las compras al mes por ende se prorrateara a 30 días, esto dará un mínimo aproximado, el rango máximo estará dado por un 30% superior de insumos sobre el stock mensual, el rango crítico es cuando se tiene menos de 7 días de insumos, pero es inherente a cada organización según sus consumos.

Otra forma de mejoramiento es trabajar bajo O/C abiertas a los proveedores en tal sentido se alivie las presiones del comprador o requisitor por ubicar al proveedor que suministre el insumo de la organización.

Son las principales estrategias entre otras de como mejorar el almacenamiento de insumos y no trabajar bajo presión, si de parte del comprador ni en base a los proveedores de los mismos.

Podemos finalizar que el Almacenaje es un área crítica para la organización. Desafortunadamente muchos no entienden esto ni el rol del almacenaje, por lo que se requiere un enfoque más activo, donde el servicio al cliente sea medido, evaluado y manejado dentro del almacén. Así de igual forma se puede mejorar el rol de los proveedores.

El cliente siempre espera el producto correcto por lo tanto el almacén constituye una herramienta importante para satisfacción del cliente.

REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	FACTORES	MEDIDAS
PRODUCTO CORRECTO	<ul style="list-style-type: none"> * Errores del Operador. * Control de Ubicación. * Identificación de Roturas de Stock. * Obtención del documento. 	Devoluciones Artículo
CANTIDAD CORRECTA	<ul style="list-style-type: none"> * Operación de Contabilidad * Niveles de Inventario. * Procedimientos de Entrenamiento 	Seguridad

		Índice de Satisfacción Índices de Pendientes
BUENA CONDICIÓN	* Embalaje Especificado. * Capacidad de Almacenaje. * Condición de los Equipos. * Destreza	Quejas y Reclamos Ventas Dañadas
EN TIEMPO	* Capacidad total. * Programación de las órdenes * Administración del recojo. * Relaciones del Tráfico con Transportistas	Embarques / Ordenes Mantener Promesas

Como conclusión del tema, los beneficios de las empresas de certificar con ISO, o de igual forma aunque no certifiquen no perder la objetividad del mismo ya que involucrarse en un proyecto destinado a implantar la norma ISO 9001:2000, habitualmente comprenden obtener una ventaja competitiva, diferenciarse de la competencia, demostrar su preocupación por la calidad, iniciar un proyecto dirigido hacia la Calidad Total, o simplemente cumplir con la exigencia de sus clientes.

Por consecuencia empresas que en un momento fueron pequeñas podrán mejorar la imagen de la organización, reforzar la confianza entre los clientes finales y potenciales clientes. Además de aperturar nuevos mercados, buscando un posición competitiva que reflejará aumento de ingresos y participación en el mercado.

No duden en hacerme saber sus inquietudes y comentarios al respecto, así como sugerencias para futuros temas industriales, me despido por los momentos,

Saludos Cordiales,

Lic. Laura Lopez Gerente de Comercialización Móvil (0424) 433.67.75	Ing. Luis Báez Director Comercial Móvil (0424) 417.34.99
 <p>Oficina (0241) 814.54.54 MUNDO INDUSTRIAL DEL CENTRO C.A. Su Proveedor Integral</p> <p>Twitter: @muindustrial Facebook: Linkedin:</p>	