

"L'aplicació de la funció qualitat es nota en el creixement de l'empresa i també en els seus resultats econòmics"

Partint de l'experiència viscuda per part de quatre empreses diferents en el context i entorn de la gestió de la qualitat, durant la jornada es van explicar els avantatges que comporta la funció qualitat i la seva integració en la direcció de l'empresa.

"L'aplicació de la qualitat ens ha aportat ordre i coneixement intern sobre el que és la nostra empresa, més seguretat i fiabilitat en el servei als clients i una millor gestió empresarial", va explicar Alberto Fontana, propietari i un dels fundadors de l'empresa de transport internacional Alberto Fontana SL. La companyia, nascuda l'any 1992, ha registrat un espectacular creixement gràcies a l'aposta de l'empresa per la qualitat: "L'aplicació de la funció qualitat es nota en el creixement de l'empresa i també en els seus resultats econòmics", va afirmar Fontana. Per realitzar aquesta aposta, Alberto Fontana SL va optar per deixar-se ajudar per un assessor extern. "El fet de tenir un observador extern, una persona imparcial i objectiva, ens ha permès veure quins eren els nostres errors i superar-los; per altra banda també ens ha servit per detectar els nostres punts febles", segons va dir Fontana.

José Manuel Aguado, subdirector de Qualitat del grup Copcisa, va explicar el cas de la constructora. "Copcisa era una petita empresa de Terrassa que volia créixer. Per dur a terme aquest objectiu es va adoptar el compromís de la qualitat. Es va apostar per un equip jove amb formació i ganes de canvi i es va dissenyar un pla estratègic". En l'actualitat, Copcisa és una gran empresa que opera per tota la península Ibèrica i per Xile, que dóna feina a 1.800 persones i que factura 600 milions d'euros. Segons Aguado, "aquest és un clar exemple de com l'aposta per la qualitat funciona. Després de setze anys d'aquells inicis a Terrassa hem complert els nostres objectius i l'evolució ha estat molt important". Per Aguado, "la paraula que descriu el concepte de qualitat a Copcisa és compromís, tant amb els clients com amb la innovació".

Ernest Barceló, *marketing manager* d'Omya Clariana, empresa subsidiària del grup Omya a Espanya, va exemplificar l'aplicació de la

funció qualitat en una companyia de grans dimensions i amb presència a tot el món. "El veritable repte és integrar la qualitat a les activitats de l'empresa", va afirmar Barceló. Per dur a terme aquesta tasca, Omya va elaborar una llista amb un seguit de valors per millorar la qualitat de la feina. En aquesta llista, per exemple, s'explicava com actuar en cas de col·lapse al torn del divendres a la tarda, en què sempre hi havia incidències. Com que el grup és internacional, una de les dificultats amb què es van trobar va ser la d'haver de traduir la llista de valors a tots els idiomes locals i haver d'adaptar-la a les diferents cultures. Segons Barceló, la qualitat té tres vessants: el desenvolupament econòmic (creació de valor sostingut mitjançant la innovació i millora de processos), la integritat mediambiental (gestió dels productes i activitats "des del bressol a la tomba") i el benestar social (millora de la seguretat i de la salut).

Joaquim Argullol, de l'empresa especialitzada en la fabricació de components metàl·lics Oliva Torras, va donar consells per a l'aplicació de la funció qualitat. Per Argullol, els punts clau per a l'èxit són: haver-hi una total implicació de la direcció general, involucrar en el canvi el màxim nombre de persones de l'organització i tenir el suport dels sistemes d'informació. Argullol va enumerar també algunes de les possibles barreres a les quals s'ha de fer front: el canvi cultural que cal assumir per part dels treballadors, la dificultat de trobar indicadors per mesurar els processos, l'omissió d'informació per part d'alguns treballadors i el fet d'evitar que els responsables de processos vulguin estar per sobre dels responsables dels diferents departaments. Per Argullol, alguns dels errors més freqüents són: mesurar tants paràmetres que al final hi hagi un excés d'informació, no involucrar a tot el personal de l'empresa i no pensar que el sistema està viu (cal estar sempre en contínua renovació).

L'AGÈNCIA PER A LA INNOVACIÓ I LA INTERNACIONALITZACIÓ DE L'EMPRESA CATALANA

L'acte va comptar amb la presència de Manuel Pérez, membre de l'agència per a la innovació i la internacionalització de l'empresa catalana (ACC1Ó). Aquesta nova agència, integrada pel CIDEM i pel COPCA, és la resposta a la necessitat d'abordar, d'una manera global i coordinada, el repte de la competitivitat de l'empresa catalana. Pérez va parlar sobre l'evolució dels sistemes de gestió. Primer es buscava l'aplicació de bones pràctiques operatives. Després es deia que calia sistematitzar, normalitzar, integrar i consolidar l'aplicació de bones pràctiques. En l'actualitat, la competència global força a fer-ho tot millor i més ràpid. D'aquí surt la idea que cal fer una competició diferenciada mitjançant l'aportació de valor afegit. Cal diferenciar-se de la competència. Finalment, Pérez va parlar del futur, que possiblement imposi la necessitat de treballar en xarxa. Els reptes empresarials que s'han d'assumir, segons Pérez, són: l'eficiència, l'èxit de

mercat i la dimensió òptima. Per aconseguir-ho cal apostar per la millora contínua i la innovació, pel valor afegit diferencial i pel potencial humà. Com a consell, Pérez va afirmar que "la gestió per al canvi no ha de ser neuròtica; els canvis requereixen temps, gestió i consolidació".

LA ISO 9001/2000

Martí Casadesús, professor i gestor de qualitat de la Universitat de Girona, va basar la seva ponència en les certificacions ISO. "Catalunya és un dels líders mundials en certificacions ISO 9001/2000 i ISO 14001/2004", va afirma orgullós Casadesús. Segons el professor, "generalment les organitzacions estan satisfetes amb la seva implementació i es mostren receptives a implementar nous estàndards de gestió". Per Casadesús, l'aplicació de les certificacions ISO aporta beneficis com ara una major satisfacció dels clients i una disminució de les reclamacions i disconformitats.

LES EMPRESAS CERTIFICADORES

A la jornada també van participar representants de dues empreses certificadores, Applus i Bureau Veritas Certification. José Barrantes, d'Applus, va explicar que "cada cop hi ha més empreses que s'hi incorporen i que ho fan amb més ímpetu". Segons Barrantes, aquest creixement es mantindrà en els pròxims anys a mesura que apareguin més normes complementàries i a mesura que les entitats puguin aportar més valor.

María Eugenia Mir, de Bureau Veritas Certification, va parlar sobre la importància de les auditories. Segons Mir, aquestes han de ser un reforç o un impuls per millorar el nivell de maduresa de l'empresa. "Es tracta de buscar l'excel·lència de la gestió. La certificació ens serveix per identificar noves oportunitats de negoci, diversificar clients, millorar processos, augmentar l'eficàcia del sistema de gestió o bé ajudar en la solució de problemes, entre altres coses", va afirmar.

A l'acte van assistir:

- José Manuel Aguado, del grup Copcisa.
- Joaquim Argullol, d'Oliva Torras.
- Ernest Barceló, d'Omya Clariana.
- José Barrantes, d'Applus-Carlyle.
- Martí Casadesús, de la Universitat de Girona.
- Miquel Àngel Estruga Camacho, coordinador de la Subcomissió de Qualitat de la Comissió de Gestió Empresarial del COEIC.
- Alberto Fontana Cabot, del grup A. Fontana.
- María Eugenia Mir, de Bureau Veritas Certification.
- Manuel Pérez, d'ACC1Ó.
- Juan M. Serna, membre de la Subcomissió de Qualitat de la Comissió de Gestió Empresarial del COEIC.

La conferència va ser organitzada per la Subcomissió de Qualitat de la Comissió de Gestió Empresarial del COEIC.

Barcelona, 13 d'octubre del 2008
Edifici dels Enginyers Industrials de Catalunya