

BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN IOS

Entrevista al responsable de calidad: Laertes Sánchez
Por: Luis J. Benavides.

22 de septiembre de 2005

Objetivo de la entrevista: documentar el caso de los beneficios del sistema de gestión de la calidad en una empresa del sector de servicios de outsourcing especializada en la externalización de funciones administrativas y financieras no estratégicas de un modo integrado. IOS, en sus oficinas centrales en Barcelona – España.

Introducción

Integral Outsourcing Systems es una compañía especializada en la externalización de funciones administrativas y financieras no estratégicas de un modo integrado. Nuestro objetivo es resolver la problemática de la fuerte inversión en capital de trabajo de los proveedores que operan con la Administración Pública, especialmente en el sector de la Sanidad.

La principal área de actuación es el tratamiento proactivo de las cuentas a cobrar que comprende desde la verificación de las facturas para obtener su conformidad ante la Administración, hasta el análisis financiero comparativo de los principales indicadores relacionados con la gestión de las cuentas a

cobrar, todo ello dirigido a mejorar los circuitos internos (gestión de pedidos, logística, facturación, etc.) con el objetivo final de reducir los plazos de cobro con criterios de coste-eficiencia por aplicación de economías de escala.

Para aquellas compañías que precisen financiar su capital de trabajo o su crecimiento de una manera ordenada y constante, diseñamos e implementamos financiaciones estructuradas, dentro o fuera del balance, que mejor se adapten a sus necesidades tanto en términos de coste como de tipología de financiación.

Estamos en disposición de ofrecer a nuestros clientes la reclamación de los intereses de demora por vía judicial al amparo de la Ley 3/2004 de 29 de Diciembre de medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

A través de la división de Consulting ofrecemos la externalización del control de gestión y la dirección financiera a las PYMES, con un seguimiento permanente de la marcha de la empresa, el soporte ante entidades bancarias para la obtención de financiación, y el análisis económico frente a decisiones de inversión y de negocio.

Información complementaria:

Número de empleados: 5
Facturación anual: 500.000 Euros
Número de dependencias: 1
Ubicación: Barcelona (España)
Mercado nacional e internacional: Nacional
Fecha de certificación: Septiembre 2005
Fecha de implantación del sistema: Junio 2005
Fecha de renovación: Diciembre 2008
TIBEL Consulting, S.L. (consultora responsable del proyecto)
Sello de certificación: ISO 9001:2000
Applus.

1. **Luis J. Benavides:** ¿Cuáles es la **filosofía de trabajo** de IOS?

Laertes Sánchez: Dar un servicio completo a nuestros clientes, de calidad y que continuamente haya una mejora en nuestro producto ya sea a través de mejorar lo que hacemos actualmente, así como a través de nuevos productos, que es nuestro mayor reto.

2. **L.B.:** ¿Cuáles son sus **factores de éxito** dentro del servicio que prestan?

L.S.: La innovación del producto, la tecnología que utilizamos y nuestros procedimientos.

3. **L.B.:** ¿Por qué **pensar** en un sistema de **gestión de la calidad** para el servicio que presta a sus clientes?

L.S.: Por un lado, muchos clientes lo demandan y por otra creemos que ayuda a la mejora de la eficiencia de la compañía a través de una reflexión, estructuración y organización continúa de los procedimientos básicos que conforman nuestro servicio.

4. **L.B.:** ¿Cuáles fueron los **motivos para la certificación**?

L.S.: Demanda de los clientes y asegurar tanto a terceros como a nosotros mismos que nuestro compromiso es ofrecer un producto que coincide con los estándares de calidad que se necesitan en este sector.

5. **L.B.:** ¿Qué **beneficios se propusieron obtener** con la implantación de un sistema de gestión de la calidad?

L.S.: Por un lado, generar confianza adicional en nuestros clientes y por otro, estructurar y documentar nuestros procedimientos con el fin de mejorarlos y detectar las ineficiencias.

6. **L.B.:** ¿Cuáles fueron las **acciones** que llevaron a cabo **para iniciar** el proceso de implantación?

L.S.: Contactar con un consultor y detectar los procesos básicos de nuestro servicio.

7. **L.B.:** ¿Cómo se **comprometió la Dirección de IOS** con la implantación del sistema de gestión de la calidad?

L.S.: Se comprometió de una manera total, al hacer que la implantación del sistema de calidad fuera una de las grandes prioridades para IOS.

8. **L.B.:** ¿Cuáles es su **política de la calidad**?

L.S.:- Establecer y mantener un Sistema de Gestión eficaz, aplicando la mejora continua en la optimización de los procesos y actividades de la empresa, y garantizando el cumplimiento de las expectativas de los clientes en todos los servicios prestados.

- Desarrollar servicios con tecnología de vanguardia, obligándonos a estar permanentemente investigando en nuevas soluciones que incorporen las últimas aplicaciones existentes.

- Preparar a cada persona para fomentar su responsabilidad, crecimiento

personal e integridad, creando una comunicación abierta en un clima de mutuo respeto y confianza que fomente la motivación y el trabajo en equipo.

- Asumir el compromiso de cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios que afecten nuestra actividad y en especial a nuestros servicios.

- Promover la optimización constante de la estructura de costes de la empresa a fin de ser competitivos y ofrecer un valor superior a nuestros clientes.

9. **L.B.:** ¿Qué **recursos humanos y financieros** se consideraron para implantar el sistema?

L.S.: En cuanto a los Recursos Humanos, se procedió al nombramiento de un responsable de calidad y a un proceso de involucración progresiva de todos los integrantes de IOS en la implantación del sistema. En cuanto a los Recursos Financieros, se limitó a la contratación de un consultor externo y al alquiler mensual de Qualiteasy, que es el software de gestión de calidad utilizado en nuestra compañía para soportar todo el sistema de calidad.

10. **L.B.:** ¿Cómo se asumió la **inversión y el costo** de la **puesta en marcha** del Sistema de Gestión de la Calidad?

L.S.: Dadas las características de los procedimientos establecidos y la dimensión de la compañía, la inversión necesaria

para implantar el sistema y los costes relacionados con éste no son, económicamente, relevantes.

11. **L.B.:** ¿Qué **acciones** se ejecutaron **para motivar** a todo el personal para que orientarán su trabajo hacia la cultura de la calidad y mejora continua?

L.S.: Involucrar a todo el personal en la implantación para que todos fuéramos conscientes de los beneficios que reportaba en todos los niveles de la organización.

12. **L.B.:** ¿Cómo se **mejoran las relaciones** con los **clientes y proveedores** con el sistema de gestión de la calidad?

L.S.: Generan una confianza y seguridad adicional en IOS y nos proporciona una información valiosísima sobre nuestras relaciones con ellos, ya que la propia relación queda documentada en el sistema de gestión de calidad, generando una dinámica de mejora continua en el servicio prestado.

13. **L.B.:** ¿Qué **cambios** se tuvieron que dar en IOS para adaptar el **enfoque de gestión a procesos**?

L.S.: Siendo como somos una empresa joven, los cambios han sido mínimos ya que nuestro enfoque ya era sobre procesos. Sin embargo, al hacer que la organización sea consciente de que en cada proceso se marcan unos objetivos y se obtienen unos resultados, la compañía se ha orientado más a la mejora de los procedimientos.

14. **L.B.:** ¿Cómo se **planifico la documentación** del sistema?

L.S.: Conjuntamente con el consultor, todo el equipo de IOS hizo un trabajo profundo para detectar los procesos y procedimientos básicos para que éstos fueran redactados por la persona que manejaba en mayor medida cada procedimiento. El software Qualiteasy nos ayudó considerablemente en esta parte del proceso.

15. **L.B.:** ¿Cómo llevan a cabo las **acciones de revisión y auditoría del sistema?**

L.S.: La herramienta Qualiteasy que se va actualizando día a día proporciona toda la información necesaria para la revisión del sistema. Esta revisión y una auditoría se realizan anualmente con la ayuda de nuestro consultor.

16. **L.B.:** ¿Cuáles fueron los **criterios** que se consideraron para **seleccionar a un consultor** externo?

L.S.: Conocimiento de su experiencia, profesionalidad y el hecho de que los integrantes de la dirección habían trabajado conjuntamente con él en anteriores proyectos.

17. **L.B.:** ¿Qué aspecto en el proceso de implantación del sistema han sido positivo contar con la ayuda del consultor?

L.S.: En la orientación general para encarar la implantación, en la selección de la tecnología a utilizar, en la orientación en la detección de procesos y procedimientos, así como en la

auditoría y revisión del sistema inicial.

18. **L.B.:** ¿Qué **herramientas informáticas** apoya la gestión del Sistema de Gestión?

L.S.: SAP, Qualiteasy y Outlook de Windows.

19. **L.B.:** ¿Por qué **confían** en este tipo de **tecnología?**

L.S.: Por el prestigio y la experiencia de varios años con SAP y Outlook. Respecto a Qualiteasy, la demostración que nos hicieron y el acceso a través de Internet son básicos para nosotros.

20. **L.B.:** ¿Cuáles son las **ventajas** de usar este tipo de **tecnología?**

L.S.: La confianza que nos dan por la experiencia que tenemos y el poder acceder a ella a través de redes (Internet, intranet, VPN...), así como la posibilidad de acceder a este tipo de tecnología para una empresa joven y de dimensiones reducidas mediante el concepto de ASP.

Entrevista realizada a

Responsable de calidad en IOS:
Laertes Sánchez

Por Luis J. Benavides

Director General
Calidadlatina.com

Conjuntamente en colaboración con

Santi Mata
Socio Consultor
TIBEL Consulting,S.L.
e-mail: smata@tibel.com
<http://www.tibel.com>