



TIEMPO DE CERTIFICAR

Evolución
de la normativa,
experiencias y
beneficios de contar
con un aval para los
sistemas de gestión



Ventajas de la implementación de un sistema de gestión de calidad en una planta elaboradora de hormigón



Diego Cummins

De sólida trayectoria en el área de Sistemas de Gestión, Desarrollo y Calidad en proveedores y Calidad de Planta, así como en Compras y Planeamiento de la Producción, Diego Cummins se formó como Ingeniero de Organización Industrial en la Universidad Politécnica de Valencia, y realizó una Diplomatura en Gestión Integral de la Calidad (ITBA). Actual gerente de Certificación de Sistemas de Gestión de IRAM, se desempeñó anteriormente como GE Oil & Gas WPS Latam – Lead Supplier Quality Engineer en General Electric.

Su incorporación a la dinámica de la industria permite aumentar la confianza en que los requisitos relativos a la calidad del producto se van a cumplir. El gerente de Certificación de Sistemas de Gestión de IRAM, ingeniero Diego Cummins, explicó en detalle todos los beneficios que puede aportar la IRAM-ISO 9001 a las empresas del rubro.

Debido a la importancia de sus funciones, la calidad del hormigón es crítica por el riesgo que representa su falla para la estructura una vez colocado en la obra. A su vez, el hormigón es uno de los insumos más utilizados en las construcciones, conformando generalmente elementos diversos. Sus características, en estado fresco o endurecido, son un elemento de entrada para el diseño de las obras y, asimismo, son el fruto de la puja entre las funciones que dichas obras deben cumplir y lo que el mercado puede ofrecer tecnológicamente. Esto impulsa la demanda de mejoras en los tipos de hormigones que se utilizan, con mayores prestaciones (resistencia a la compresión, tiempos de fragüe y endurecimiento), mejores atributos (firmeza frente a los agentes externos o internos que puedan afectarlo), servicios asociados más eficaces (transporte, entrega, bombeo, etc.) y controles más exhaustivos pero menos costosos.

Desde su origen, el desarrollo de las dosificaciones, la producción, el transporte y la entrega del hormigón han sido considerados procesos especiales por la ingeniería, ya que no se puede determinar el cumplimiento de los requisitos solicitados por los clientes antes de su suministro. Esto

requiere que dichos procesos sean validados mediante la aplicación de técnicas, procedimientos, calificación de personas y registros que, por su probada eficacia, permitan confiar en que se logrará la calidad final del producto, que sólo podrá verificarse efectivamente mediante el ensayo de las probetas extraídas una vez endurecido.

En ese sentido, la norma IRAM-ISO 9001 se constituye como una herramienta de gran valor para la industria, ya que establece los requisitos básicos de un sistema de gestión de la calidad (SGC) para todo tipo de organización. Su primera versión, en el año 1987, surge como una iniciativa para establecer lineamientos para el "aseguramiento" de la calidad, de forma que cualquier tipo de organización pueda demostrar que sus procesos son capaces de generar productos que cumplen con aquellos. Esta primera versión de la norma fue revisada en el año 1994, manteniendo sus características hasta el año 2000, en el cual fue revisada por segunda vez para incluir un propósito adicional al aseguramiento; la "gestión" y, por tercera vez, en 2008, sin cambios sustantivos.

La norma promueve así la aplicación del modelo de mejora continua para los procesos, esquema que ya tuviera una amplia y exitosa aplicación en la industria. Por su contribución al aumento de la eficacia y de la satisfacción de los clientes, la ISO 9001 tuvo una gran repercusión, reuniendo al llegar el año 2016 cerca de 1.500.000 de certificados en todo el mundo.

En el año 2015, la norma fue revisada por última vez para reforzar conceptos ya existentes e incluir mejoras que resultan de la experiencia adquirida por la aplicación de las versiones anteriores.

Con su desarrollo actual, IRAM-ISO 9001 se ha convertido en una herramienta potente para la gestión de todo tipo de organizaciones, y en la industria de la construcción, y en nuestro país en particular, tiene un gran potencial de aplicación, sobre todo si se considera la demanda de infraestructura que requiere nuestro país en el futuro y la necesidad de generar confianza en que se pueden cumplir los compromisos asumidos de las obras.

De esta manera, la implementación de un SGC permite que las plantas elaboradoras dispongan de un mejor control de los procesos, y que se puedan afrontar con éxito las nuevas exigencias; por ejemplo, aumento de resistencias, mayores tiempos de fragüe, menores tiempo de endurecimiento, transportes más extensos, condiciones de colocación más severas, etc.

En nuestro país, el Reglamento CIRSOC 201 ha dado respuesta eficaz para establecer los requisitos para el diseño y la construcción de las estructuras de hormigón de los edificios, incluyendo las condiciones para el control de la calidad del hormigón.

En el capítulo 4, "Criterios y control de conformidad del hormigón", el reglamento establece los criterios de conformidad para el modo 1, permitiendo que las plantas que tienen un sistema de gestión de calidad certificado puedan acceder a esta modalidad, representando así una ventaja competitiva y un menor costo final en el control. Esta importante condición ha impulsado la implementación de ISO 9001 en las plantas elaboradoras en nuestro país.

A partir de su utilización, los SGC han permitido que estas empresas dispongan de un mayor control de sus procesos y encuentren oportunidades de mejora para sus métodos de trabajo, sus productos y servicios, generando una mayor confianza por parte de sus clientes y facilitando su capacidad productiva, su logística, disminuyendo riesgos y aumentando la eficiencia mediante la reducción de los costos de no calidad.

Cabe destacar que el interés de las empresas elaboradoras en la implementación de ISO 9001 se ha ido incrementando con el paso del tiempo, elevándose progresivamente la cantidad de certificados emitidos. Por otra parte, se puede observar que aquellas empresas que lograron la certificación han podido mantener sus certificados a lo largo de los años.

Es esperable que en el futuro la certificación de los sistemas de gestión se extienda a la gran mayoría de las plantas que operan en nuestro país, lo que generará un beneficio mutuo a quienes producen y consumen este producto. «



CAUDALIMETROS LANZA IMPULSOS

para plantas elaboradoras de hormigón

maddalena

Diámetros
1 1/4", 1 1/2", 2" y 3"

Reparación y
Contraste en
Laboratorio
Propio



También disponemos de:
Caudalímetros para Mixers
Carta 0-500 litros
Diámetros: 1 1/4" - 1 1/2"



Importa y Distribuye EXION SRL Av. 44 n° 1140 - 1ºB (1900) La Plata - Buenos Aires.
Tel.: (0221)471-0324 - Tel.: (0221)479-0513 - Cel.: +54 221 15 481-1600 - www.exion.com.ar - mail: info@exion.com.ar

Testigos del proceso y significado de una certificación

Algunos de nuestros socios certificados cuentan su experiencia en primera persona.



Sergio Finelli

Gerente general Horpas, San Luis

“En Horpas (Hormigonera Puntana, en ese momento) se comenzó con la idea de certificar en 2007, bajo la gerencia del ingeniero Osvaldo Belzunce.

Claramente encontró obstáculos entonces, ya que todo cambio provoca, en principio, oposición. Ésta no fue la excepción, ya que la capacitación desde cero para certificar es ‘pesada’.

Al tiempo de comenzar con el proceso y tener leída la norma, sus ‘debe’ y sus ‘puede’, sabiendo que a los primeros no

se les puede escapar, se comenzó a dar forma a los procesos con la consigna ‘escribe lo que haces, para luego hacer lo que escribiste’.

Sencillo, si se lo ve de ese modo. Y no es más que eso, registrar las acciones de cada sector, tal como las lleva a cabo, y que eso mismo sirva de guía para que el área, más allá de las personas que ocupen la función en el tiempo, tenga un punto de referencia para desarrollar las tareas.

Finalmente, en diciembre de 2008 se pudo certificar con total éxito, y en 2017 vamos por nuestra tercera recertificación (recordemos que son trianuales, con auditorías de seguimiento anuales).

Dentro del alcance amplio que certificamos, creo que el proceso específico del área comercial, que revisa los requisitos del cliente y los mecanismos para la satisfacción de sus expectativas, es de los que más favorece a la organización.

Hoy para nosotros ser una hormigonera certificada nos suma desde todo punto de vista:

- Ventaja competitiva: somos la única en la provincia de San Luis.
- Ventaja intraorganización: permite a la dirección monitorear los procesos y las personas de una manera objetiva.
- Ventaja institucional: nos permite presentarnos en llamados a licitaciones provinciales o nacionales, con el sello de IRAM, que avala que la organización trabaja bajo un Sistema de Gestión de Calidad certificado.

Tenemos certificados los siguientes procesos:

- Producción y prestación del servicio



**MOTOHORMIGONERAS - AUTOMATIZACIONES Y CONTROL DE PROCESOS
CENTRALES HORMIGONERAS (Hasta 300 m³/h.)**

BETONMAC



Fábrica y Administración en CÓRDOBA (Argentina) - Av. Circunvalación esp. Cno. a San Carlos
Tel. 00 54 (0351) 4842107 - Fax 00 54 (0351) 4842115 - Cde. C. 804- CP 5000
Tel. 0800 800 0111 (Para Argentina, excepto Ciudad de Córdoba)

E-Mail: betonmac@betonmac.com
Home Page: www.betonmac.com

Filiales y Agentes en: BRASIL-CHILE- PARAGUAY-URUGUAY-BOLIVIA-PERÚ-ECUADOR

- Control de dispositivos y elementos de medición
- Satisfacción del cliente
- Auditorías externas e internas
- Gestión de las no conformidades
- Acciones correctivas y preventivas
- Elaboración de procedimientos e instructivos de trabajo
- Control de la documentación
- Control de registros
- Revisión por la dirección
- Determinación y mantenimiento de la infraestructura
- Gestión de los Recursos Humanos
- Proceso comercial
- Diseño y desarrollo

- Compras
- Identificación y trazabilidad

Todos esos procesos están bajo la versión anterior de la norma. A partir de este año entra en vigencia la nueva versión, que lo enfoca de otra manera, más amigable y adaptada a los tiempos que corren.

Más allá de todo lo comentado, que es básicamente focalizado en lo interno, no quiero dejar de mencionar lo externo, el rubro en general y la comunidad. La tranquilidad que brindamos a nuestros clientes, tanto empresas constructoras que operan a diario con nosotros, como aquel cliente eventual que sólo nos va a contactar una vez.

Estar certificados es una tranquilidad para nuestros proveedores; saben que somos una empresa ordenada que mantiene un criterio y seriedad, lo cual hace más fuertes los lazos.

No quiero olvidarme de otros actores como el Colegio de Ingenieros, reparticiones como Vialidad Nacional y Provincial, los organismos de gobierno provinciales al realizar un pliego, los jefes de obra, los inspectores, etc. La certificación nos muestra, al total de los actores del mercado y la sociedad en general, como una empresa seria, que vela por la calidad en absolutamente todos los procesos.”



Lourdes Morales

Jefa de Seguridad, Salud ocupacional y Medio ambiente en Cementos Avellaneda

“Mostrar un sistema de gestión, de eso se trata. Podés tener ese sistema, pero no estar certificado. Lo que la certificación da, en definitiva, es un aval a esta manera de gestión. Para ello, como empresa, debemos prepararnos y rendir examen. Sin embargo, el día de la certificación no es el más difícil; sin duda el mantenimiento es mucho más complejo. En Avellaneda nos tomó cuatro años el armado de un sistema de gestión, buscar cada pieza para armar ese rompecabezas fue un gran esfuerzo. Fue trabajar internamente para cuidar el afuera y así llegar a certificar la ISO 14001, sumándola a la norma ISO 9001 y la IRAM 5000-50000/1 para productos cementicios otorgada por el INTI.

Desde 2014, la dirección de la empresa venía viendo las mejoras en medio ambiente que teníamos. Había que acomodarlo a la norma, porque ya se hacía. Era parte de nuestra operatoria y, por lo tanto, el proceso fue primero probar en el campo y luego escribir los procedimientos.

La mayoría de las veces, el proceso lleva primero a la palabra escrita, y después la 14001 se vuelve aplicable en el campo. Ése fue el pilar más importante para nuestra evolución como hormigonera.

Otra pata son los requisitos legales, a los que se les debe dar un seguimiento exhaustivo. Y también el involucramiento de la Dirección desde adentro: cumplir políticas, plantear objetivos. Nos sentamos a ver si se cumplían más allá de la palabra escrita.

Esto fue una previa de mucho trabajo. Y la capacitación formó parte de toda una base: la gente no sabía de qué se trataba esto, cómo es el aporte de cada uno, el involucramiento que tendría cada uno en esto de certificar.

Y así fuimos una de las primeras en certificar, sin ninguna no conformidad. Se vivió como una fiesta. Como una fortaleza enorme.

Lo que nos dijeron los auditores fue 'esto es un sistema vivo. Una certificación hay que sostenerla, apuntar a mejorar siempre'. Y en eso estamos de cara al mantenimiento, en octubre de este año, y a la recertificación de la norma en 2018 que abarca temas nuevos, pidiendo el ciclo de vida del producto identificado e informado. No sólo se evalúan

los riesgos del producto, sino desde la materia prima hasta la entrega. Hacia atrás y hacia adelante del hormigón elaborado.

Hoy se elige estar certificado o no. Más adelante, será obligatorio. Y hay que tenerlo en cuenta. No se hace por obtener un papel, sino por las generaciones que vienen, por el entorno que les dejamos. Además, el proceso sustentable nos abre puertas de clientes y proveedores ya certificados conformando una cadena virtuosa. Lo mismo sucede con los entes gubernamentales y los municipios donde están nuestras plantas. Es un beneficio muy grande entre la competencia. El cambio hacia afuera es muy grande."



Sergio Begue

Carbemix

"El proceso de certificación nos llevó poco menos de un año y no fue difícil. Lo más complejo es tomar la decisión, ya que ésta abarca toda la empresa, de arriba hasta abajo; es una definición cultural trabajar bajo norma 9001. Surgió desde el directorio (los dueños, una familia) hasta el último empleado. Cómo iba a ser el proceso, qué significaba, había que entenderlo.

Nos asesoramos con una consultora que nos acompañó. Sólo es sistematizar algo que venís haciendo y organizarlo, ponerlo por escrito, manifestar cómo vamos a trabajar hacia adelante.

El verdadero desafío viene después de certificar. Llegar es fácil, mantenerse es complicado.

Existen dos caminos a la hora de recertificar: inventar papeles el último mes o venir trabajando bien y si algo no se hizo como corresponde, dejarlo como no conformidad, atenderlo como tal y aunque tengas que ir a una segunda auditoría, tomar el camino realista y válido. La dificultad es la recertificación y el mantenerse trabajando de esa manera.

Para llegar a una recertificación que se hace cada tres años, tenés auditorías internas primero, externas después; haber cumplido todo como lo pautaste; registrar sistemáticamente más allá de lo que haya que corregir.

Lo mejor que sucedió al certificar fue tanto externo como interno: certificar procesos te ordena la forma de trabajar, te organiza la gente, te simplifica las interpretaciones de cómo, cuándo y qué hay que hacer. Llevó mucha inducción, llevó tiempo, pero tampoco fue una maratón. Sí dedicarle horas para generar la cultura en la cabeza de la gente. Hacia afuera, da valor agregado y te diferencia de la competencia.

En un mercado que todavía no valora del todo a las empresas certificadas por sobre el resto, los primeros beneficios de corto plazo fueron internos. Pero, si bien está instalado que el mercado se mueve sólo por precio, nosotros hemos ganado buenas ventas y oportunidades por estar certificados. Esto lo comprenden los clientes y lo ponen en la cuenta. El mercado lo tiene en su radar.

Desde un punto de vista comercial quiero ser diferente, pero desde la industria todos debemos levantar la vara. Para el futuro, nos queda recertificar e ir por la ISO 14000.

Se invierte un número 100% afrontable para cualquier empresa, y si no, hay recursos de la Sepyme o el Ministerio de Industria que pueden colaborar. No requerimos más gente para la certificación. O sea que es totalmente posible porque, incluso, se optimiza el recurso que tenemos."«