

Escenario: Entrevista EFQM®

Calidad en acción

OMICRON combina con éxito cambios constantes con estándares de alta calidad.

Innovación, progreso y expansión global son los factores que dan forma a las actividades diarias de OMICRON. Por supuesto, un excepcional servicio al cliente y productos que destacan por su sencillez de uso y durabilidad también vienen de serie. Manfred Vith, Quality Manager en OMICRON, habló con nosotros sobre cómo OMICRON establece su planteamiento de gestión de la calidad y qué papel desempeña el modelo EFQM®.

»Partes de nuestra organización están cambiando constantemente.«

Vayamos al grano: ¿Qué significa “calidad” para OMICRON?

Lo que entendemos por calidad se basa en los tres pilares de nuestra misión, que están anclados en el centro de nuestra empresa: «Extraordinary Customer Support», «Deep Application Know-how» e «Continuous Innovation». Para nosotros, calidad significa que los clientes reciban respuestas profesionales, acertadas y prácticas a sus preguntas y, por supuesto, en el menor tiempo posible. La alta calidad de nuestros productos habla por sí misma y significa que los clientes también pueden confiar en nosotros para solucionar cualquier problema futuro. Desde una perspectiva diferente, se podría decir que OMICRON también incluye un alto grado de disposición y preparación para los cambios constantes sin tener que aceptar que la calidad se vea comprometida. Este es un punto especialmente fuerte de OMICRON.

¿Qué significa esto exactamente?

OMICRON siempre se motiva y se pone retos para estar a la vanguardia en cuanto a innovación. Necesitamos un planteamiento flexible para poder conseguirlo, lo que significa que partes de nuestra organización están cambiando constantemente. Combinar esto con una calidad coherentemente alta es un reto y, por tanto, los departamentos de Desarrollo organizativo, Desarrollo de RR.HH. y Gestión de la calidad están estrechamente vinculados dentro de nuestra empresa. Quizá esto pueda compararse con escalar montañas, donde es necesario disponer del tipo correcto de protecciones si no queremos arriesgarnos a caer. No obstante, si hay demasiadas protecciones, el progreso puede ralentizarse o incluso hacerse imposible y quizá nunca se alcance la cima. Para conseguir los objetivos, hemos de conseguir la combinación correcta de protecciones y riesgos. Estas son las habilidades y la experiencia que nuestros empleados aportan.

¿Puede gestionarse también la calidad de la innovación?

La innovación es siempre resultado del ensayo y error. En OMICRON, animamos a nuestro personal a probar cosas que no necesariamente conducirán a los resultados deseados. Esto es posible porque nuestro personal está enormemente motivado y deseoso de probar nuevas cosas constantemente. Un planteamiento como este también nos da una idea más clara de los riesgos a los que hacemos frente; si hablamos en sentido figurado, seguimos intentando la difícil ascensión de la montaña hasta alcanzar la cima. Esto da lugar a soluciones únicas para nuestros clientes, así como a innovación de alta calidad.

Profundizando más en el concepto de calidad, OMICRON trabaja según el Excellence Model de EFQM®. ¿Por qué eligió OMICRON este sistema?

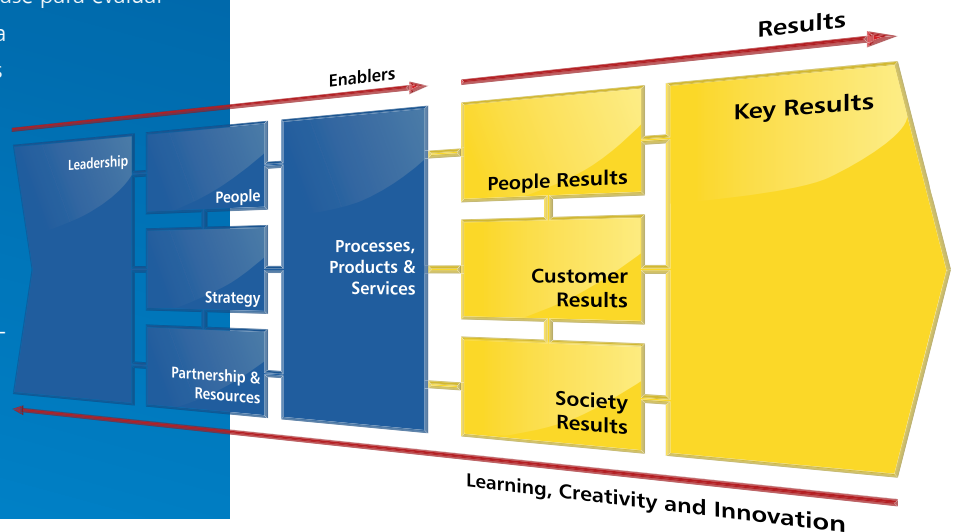
EFQM® gira en torno a un planteamiento holístico fundamental. No trata solo de la calidad de los productos, sino también de la excelencia o de la calidad de la empresa. El planteamiento no es elaborar un catálogo normalizado de pasos y medidas; por el contrario, se concentra en los campos correspondientes individualmente. Fuimos una de las primeras empresas de Austria en afiliarnos a la EFQM®; la finalidad de dar este paso no fue otra que poder medirnos con los mejores del mercado. En 2010, nos fue concedido el Premio Austríaco a la Calidad (AQA, Austrian Quality Award) por nuestra exclusiva cultura de empresa. Somos especialmente buenos en esta área y nos satisface transferir

¿Qué es EFQM®?

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM®, European Foundation for Quality Management) es una fundación global sin ánimo de lucro con sede en Bruselas (Bélgica). Con más de 500 miembros de más de 55 países y 50 sectores, constituye una plataforma única para que las organizaciones aprendan unas de otras y mejoren su rendimiento. El proceso de evaluación se construye según el Modelo de Excelencia definido de EFQM, que tiene como base los conceptos fundamentales de excelencia y está estructurado en torno a nueve criterios (véase el diagrama). Este modelo es una base para evaluar cualquier posible campo de actividad de la empresa y comparar los resultados con las empresas más excelentes.

En 2010 OMICRON consiguió una destacada valoración de 401–499 puntos de los 1.000 puntos posibles. Una empresa normal con certificación ISO 9001 se evalúa con unos 250 puntos y los ganadores de premios europeos consiguen hasta 650–700 puntos.

www.efqm.org





Manfred Vith: Quality Manager de OMICRON

»Quizá esto pueda compararse con escalar montañas, donde es necesario disponer del tipo correcto de protecciones si no queremos arriesgarnos a caer. No obstante, si hay demasiadas protecciones, el progreso puede ralentizarse o incluso hacerse imposible y quizá nunca se alcance la cima.«

nuestros conocimientos a otras empresas. A su vez, recibimos valiosos conocimientos de empresas que han conseguido la excelencia en otros campos.

¿Qué papel desempeña EFQM® en la empresa?

Consideramos que EFQM® es una herramienta de aprendizaje. Creo que es importante que cualquier empresa que piense en el futuro se haga preguntas sobre calidad corporativa, que se respondan en el ámbito de la autoevaluación, sin que importe si utilizan EFQM® o no. Elegimos el sistema EFQM® porque nos permite conversar con lo mejor del sector y aprender unos de otros. Una clasificación externa realizada por asesores de EFQM® nos proporciona una perspectiva sobre la calidad corporativa y los consejos y las sugerencias que la acompañan, como: ¿dónde carecemos de coherencia? ¿dónde queda potencial por explotar?, son de un valor incalculable.

Lo mismo se aplica a la encuesta de empleados, que es necesaria para EFQM®. Combinamos esta encuesta con participación en el esquema „Great Place to Work®“, una herramienta para registrar la satisfacción de los empleados. El año pasado se nos concedió un galardón como uno de los mejores lugares de trabajo de Europa. Encuentro especialmente alentador el hecho de que hemos podido mantener estos valores positivos, a pesar de la crisis financiera y de haber realizado importantes cambios internos tanto estructurales como organizativos.

Certificaciones y premios actuales

- > ISO 9001:2008
- > ISO 14001:2004
- > OHSAS 18001:2007
- > KTA 1401 y IAEA 50-C-Q Standard
- > EFQM – Recognised for excellence 4 star

- > **2010 Austrian Quality Award (AQA)**
Premio del jurado por excepcional cultura corporativa.
- > **2010 Great Place to Work® Institute**
Mejor empleador en Austria en la categoría de grandes empresas.
Premio especial por la integración de personas con discapacidades.
Clasificado como uno de los 25 principales empleadores de Europa.

¿De qué forma se integra la gestión de la calidad en la empresa?

Hemos hecho mucho hincapié en asegurarnos de que se siga el planteamiento correcto, es decir, cómo se planifica un proyecto o cómo se aplica el proceso de innovación. Empleamos diversas herramientas, como el modelo Stage-Gate™ y «Scrum», y establecemos estándares de calidad especialmente altos al comienzo, lo que significa que es raro que tengamos que tomar medidas al final del proceso. También comprobamos periódicamente en qué punto del proceso nos encontramos mediante reuniones de redes de productos donde el personal de diversos departamentos en contacto con el producto o con clientes que utilizan el producto se reúnen para hablar sobre cómo va todo. Nos interesa recibir opiniones, saber lo que desea el mercado y saber dónde seguimos teniendo potencial por explotar y los resultados que obtenemos después se reintegran en el proceso. A la larga, el alto nivel de calidad de OMICRON está siempre estrechamente relacionado con las personas que trabajan para nosotros. Les ofrecemos mucho espacio en el que operar y también mucha confianza, junto con un alto grado de responsabilidad personal. A su vez, nuestros empleados nos recompensan con ideas de gran calidad y acciones centradas en los clientes.

¿Qué le gustaría conseguir a OMICRON en los próximos años en lo que se refiere a calidad corporativa?

Ya nos encontramos en un nivel muy alto y, por supuesto, estamos dispuestos a mantenerlo. Esto también implica conseguir diversas certificaciones, como ISO 9001 y OHSAS 18001. Estos sellos de aprobación constituyen importantes pruebas para nuestros clientes, además de desempeñar un papel de supervisión interna. También estamos dedicados a ampliar y mejorar EFQM® a largo plazo. Además, la satisfacción del cliente es, y seguirá siendo, un planteamiento clave. Invertimos constantemente tiempo y esfuerzos en esta área para poder estar aún más cerca de nuestros clientes.

Cuando conozca a OMICRON por primera vez como cliente, ¿de qué forma percibiré la calidad?

Tendrá una sensación de calidad en todos los contactos que tenga con las personas que trabajan en OMICRON. Le escucharán atentamente y atenderán sus problemas o peticiones pensando siempre en la solución.

»La calidad está siempre estrechamente relacionada con las personas que trabajan para nosotros.«



CT Analyzer – ¿Demasiado exitoso?

CT Analyzer ha superado todas las expectativas con sus sorprendentes cifras de ventas. Tras la primera serie de producción, el tamaño del lote planificado tuvo que triplicarse. No obstante, lo que no pudimos predecir fue el impacto que esto tuvo sobre la calidad de la producción, arrojando tiempos de producción totalmente inaceptables. Quedó claro que era necesario tomar medidas, así que un equipo de expertos internos de diversos departamentos se reunió con representantes de proveedores externos para iniciar un completo proyecto de control de la calidad. En un espacio muy corto de tiempo se consiguieron impresionantes resultados gracias a la implementación de diversas medidas. Por consiguiente, CT Analyzer tiene ahora una tasa de errores de producción por debajo del 2% y el tiempo de producción se ha reducido en siete horas por unidad. »Ahora es mucho más agradable producir CT Analyzer«, resume Dietmar Gehrmann, Director de operaciones. »Preferimos productos que funcionen perfectamente desde el principio durante un largo período de tiempo«.