



Cliente: Filtros Anoaia

Descripción: Implantación, certificación y mantenimiento de un sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente

Fecha realización: 1998-2014



Filtros Anoaia, 26 años de compromiso con la calidad y el medio ambiente





Los Antecedentes

La historia de Filtró Anoa se remonta a 1897, año en que José Albet Quintana funda en Sant Pere de Riudebitlles, comarca del Alt Penedés, una sociedad para fabricar papeles filtro a partir de trapos de algodón. Con los años, los procesos, inicialmente artesanales, irán cambiando y automatizándose, pero siempre se mantendrán dos de los pilares fundamentales de la empresa: la voluntad de ofrecer un producto excelente a sus clientes y la utilización exclusiva de agua procedente del manantial de Les Deus, de elevada pureza y situado a solo a tres kilómetros de la fábrica.

Llegada la década de los 60, el aumento de la demanda de papel filtro y la instalación de una moderna máquina en la fábrica convierten a Filtró Anoa y sus filtros Filter-Lab en una de las marcas más importantes del sector en Europa.

Para poder continuar creciendo, y siguiendo con una lógica de mejora y excelencia que se remontaba a mediados de siglo, la directiva de Filtró Anoa decidió al cabo de tres décadas que el futuro de la empresa pasaba por reorganizarse siguiendo los preceptos de la normativa ISO 9001, que

ayudaría a poner orden en un siglo de trabajo, gestión y papeleo.

El Reto

La toma de contacto entre Filtró Anoa y Comtec se produjo en 1998, momento en que la entidad se propuso estructurar tareas y responsabilidades bajo el asesoramiento de Comtec. De este modo, Filtró Anoa se marcó como objetivo mejorar su organización y su sistema de gestión de calidad y certificarse así según la norma ISO 9001. Posteriormente, Filtró Anoa se propuso seguir avanzando con la certificación ISO 14001, bajo el propósito de integrar ambos sistemas en un único sistema de gestión de la calidad y el medio ambiente para organizarse de manera óptima y lograr ser más competitivos comercialmente.

Sistema integrado de gestión

El fin del sistema integrado de gestión es racionalizar los esfuerzos, recursos y costes destinados a la optimización de la gestión de la organización, asegurando la calidad y la correcta gestión ambiental en cada una de las etapas del proceso. Parte de estos esfuerzos se orientan a la erradicación de duplicaciones costosas para el despliegue independiente de cada estándar, lo que favorece el desarrollo integrador y compatible de los sistemas de gestión.

Esta nueva forma de enfocar las actividades de una empresa sirve para controlar integral y eficazmente las variables clave que la afectan, disponiendo de procesos optimizados y ajustados a la realidad de la empresa, asegurando la capacidad de adaptación, la agilidad en la toma de decisiones y la rápida detección de oportunidades de mejora que requiere el mercado actual.

Aprovechando las similitudes entre los conceptos de gestión de la calidad y gestión medioambiental, un sistema de gestión integrado agrupa en una base documental única manuales, procedimientos, instrucciones y documentos.

La implantación de un sistema integrado de gestión ofrece a la organización los siguientes beneficios:

- Optimiza la eficiencia del sistema de gestión, al establecer en conjunto políticas, objetivos, programas, capacitación, control, monitorización y revisión.
- Permite la ejecución de un sistema único y, por lo tanto, un sistema más fácil de manejar, desarrollar y mantener a medio y largo plazo.
- Incentiva la innovación en las organizaciones, que proporcionaría valor añadido a sus accionistas.
- Mejora la comunicación interna y la participación y confianza del personal.
- Aumenta la satisfacción de clientes y proveedores.
- Mejora la imagen de la organización ante la sociedad al alinear a la organización con empresas líderes a nivel mundial.
- Las auditorías de implantación, seguimiento y certificación de todos los sistemas de gestión que hayan establecidos en la empresa se podrán realizar al mismo tiempo, en los plazos correspondientes, por un equipo auditor polivalente. Con ello se reducirían los costes que para una organización supone la preparación de dichas auditorías.
- Simplifica y unifica la documentación necesaria, favoreciendo la transparencia, facilidad de manejo y reducción de costes de mantenimiento.

La Metodología

Desde el primer momento fue un requisito imprescindible para Filtros Anoya que Comtec se adaptara a la cultura de la empresa y a su idiosincrasia. La consultora así lo hizo, amoldándose en todo momento al estilo y las necesidades del cliente, creando desde cero un sistema de gestión integrado que les ayudara, más que a certificarse, a organizarse y a facilitar que en un futuro los procesos y la gestión de la calidad y medioambiente de la empresa se pudieran desarrollar fluidamente. Consciente de la realidad de la empresa en cada momento, Comtec diseñó una metodología enfocada a conseguir resultados prácticos y tangibles, comenzando por un diagnóstico inicial, seguido del establecimiento de un plan de mejora y la documentación y despliegue de los procesos y finalmente una auditoría interna, previa a un acompañamiento durante la auditoría de certificación. Cada fase se estructuraba en cuatro subfases para facilitar su control y su claridad: propuesta, ejecución, seguimiento y cierre.

En este proceso fue clave la capacidad de los directores de la empresa para involucrar a todo el personal y mostrarles las ventajas y la necesidad de implantar un sistema de gestión de la calidad. "Implicar a los trabajadores fue la parte más importante y también la más difícil", asegura Engràcia Sabaté, Directora Técnica de Filtros Anoya. "Había que hacer formación, dedicar tiempo a explicarles las cosas y a hacerles ver el sentido que

tenía la dedicación que el proyecto demandaba". Estos esfuerzos de sensibilización revirtieron finalmente en una extraordinaria concienciación de todo el equipo, que empezó rápidamente a trabajar de forma más metódica. "Uno de los cambios más importantes tuvo lugar en el registro y tratamiento de datos, pautado de forma que se facilitara el acceso y el análisis de los mismos. Gracias a ello fue mucho más fácil detectar las causas de los problemas y establecer las propuestas de mejora", asegura la consultora Mercè Ylla.

La amplia duración en el tiempo de la relación de Comtec con Filtros Anoya ha permitido que hayan podido colaborar varios consultores desde que se inició el proyecto en 1998 hasta la última auditoría interna, realizada en 2014. En estos 16 años la empresa ha seguido confiando en Comtec por su profesionalidad y cercanía, tal como manifiesta la señora Sabaté: "Si tienes cualquier duda, coges el teléfono y siempre están ahí. Además, los consultores siempre se han mostrado muy profesionales: se nota que son unos expertos en lo que hacen".



Los Resultados

Gracias a la implicación de la directiva y al asesoramiento de Comtec, Filtros Anioia se certificó según la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad en julio de 1999. Todo el esfuerzo realizado se vio recompensado cuando finalmente consiguieron no sólo la certificación, sino también la agilización, estructuración y eficiencia que se derivaron de todo el proceso.

“Después, pese a que contiene muchos más requisitos legales, conseguir la ISO 14001 fue mucho más fácil”, según explica la directora de la empresa catalana. Gracias a la sensibilización inicial y a la continua tarea de concienciación, la implantación de un sistema de gestión ambiental vino como un paso natural dentro de la creación de un sistema integrado de gestión.

La concienciación y respeto por el medio ambiente son la principal inspiración tras su circuito cerrado renovable. La misma agua que sale del manantial de Les Deus y que sirve para fabricar los filtros y papeles es luego purificada, enriquecida con oxígeno y devuelta al proceso inicial, mientras que las fibras sobrantes del proceso son utilizadas para fabricar compost que alimentará a la plantación renovable propia de árboles de la que obtienen la pasta de celulosa, su materia prima.

“Se han obtenido grandes logros en el campo ambiental, como el de llegar a tener tan sólo un 2% de residuos de papel respecto al total fabricado”,

explica la consultora Cristina Gascón. “También se pueden constatar algunas mejoras plausibles en la gestión”, añade, “como la disminución en los tiempos de paradas por averías, siendo en 2006 del 1,6% del tiempo de producción y del 0,7% en 2013”.

A día de hoy, tras la implantación de su sistema de gestión integrado y fruto de su compromiso con la calidad y el medio ambiente, Filtros Anioia se erige como un referente del sector, con presencia en 80 países de los cinco continentes y cerca de la mitad de su producción exportada para clientes internacionales. Así, los papeles filtro (absorbentes, especiales, lisos, crepados...) y equipos de filtración de Filtros Anioia se consolidan en laboratorios e industrias de todo el mundo.

“No hacen las cosas por cumplir el expediente, sino que creen en lo que hacen mucho más allá del cumplimiento de la normativa y los requisitos legales”, destaca el socio y gerente de Comtec, Pau Negre, que agrega que “es muy significativo que, cuando llegaba la auditoría, ellos mismos señalaban los aspectos de mejora, lo que significa un gran compromiso con el trabajo bien hecho”.

Comtec es una empresa de servicios de consultoría estratégica, sistemas y operaciones creada en el año 1996 en Barcelona con la misión de ayudar a mejorar la gestión y el desarrollo de las organizaciones.



Rambla Catalunya 39, 2^o1^a
08007 Barcelona
Tel. 934874656
info@comtecquality.com
www.comtecquality.com

