

El Arbolito

Boletín Informativo de ESA Consultores

CONTENIDO

Presentación.....	1
¿Qué es calidad?.....	1
¿Qué es ISO 9001:2000?.....	1
¿Por qué ISO?.....	2
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.....	2
5S.....	3
Actualidades.....	3
Nueva Gerencia.....	3
Nuevos miembros en ESA.....	4
Bebés.....	4
Estacionamiento.....	4
Concurso de Ajedrez.....	4
Proyectos en Ejecución.....	4
Humor Cibernético.....	5

Redacción y Producción: Departamento de Mercadeo

Enviar comentarios y sugerencias a taakel@esa hn

Presentación

Saludos!!! Realmente nos sentimos honrados de ser el medio de comunicación de ESA Consultores a través del cual todos podemos enterarnos de las actualidades que ocurren en la empresa. Esta edición esta orientada a presentar y socializar el gran proyecto en el que participamos todos: el proceso de certificación en ISO 9001.

En palabras sencillas ISO 9001 nos muestra cómo implementar un proceso de gestión de calidad en nuestra empresa. Su objetivo primordial es crear una cultura de servicio hacia nuestro cliente, proporcionándole el producto o servicio que realmente necesita. Además, nos permite llevar un control de nuestras actividades para que podamos medir resultados y buscar del mejoramiento continuo en nuestras actividades.

Esperamos que esta edición aclare algunas inquietudes sobre la gestión de calidad y que nos oriente hacia esta nueva filosofía de trabajo que estamos implementando en la empresa.

¿Qué es calidad?



La calidad es la habilidad de un producto o servicio de satisfacer las expectativas y demandas del cliente. ¿Y quién es mi cliente? Es todo aquel que está influenciado por mi trabajo y puede ser interno o externo a la empresa.

Anteriormente, la calidad se controlaba al final del proceso de producción, mediante múltiples inspecciones realizadas por un equipo de calidad. Este proceso requería mucho tiempo y re-trabajos. Posteriormente, la calidad se controlaba mediante el registro de estadísticas de fallas, pero su impacto no era significativo, ya que no ayudaba a reducir las fallas, solo a registrarlas. En la actualidad, se ha descubierto que la forma más eficiente de ofrecer calidad es mediante la inspección en cada punto de proceso, es decir, cada quien debe ser responsable de entregar un producto que satisfaga las expectativas del cliente, ya sea éste interno o externo. Es mucho más sencillo y efectivo.

¿Qué es ISO 9001:2000?

Así que nos estamos certificando, pero qué es ISO 9001:2000? Vamos por partes: ISO viene del griego que significa igual y es la sigla para International Organization for Standardization. Esta organización está conformada por representantes de más de 147 países y periódicamente se reúne para revisar y mejorar las normas de calidad.

La Norma ISO 9001 nos indica los requisitos generales para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad. El número 2000 representa la versión de la norma que resultó de la revisión que se hizo en ese año. La primera versión se publicó en 1987 y la segunda en 1994.

La norma ISO 9001:2000 contiene guías que las organizaciones deben seguir con el propósito de alcanzar un grado óptimo en la realización de sus procesos y en los productos que ofrecen, considerando principalmente las expectativas y necesidades de sus clientes y que fomentan la mejora continua, o sea que siempre estaremos buscando hacer mejor lo que actualmente hacemos.



¿Por qué ISO?

La certificación de procesos es una carta de presentación de la empresa que inspira confianza a nuestros clientes ya que les garantiza que nuestros procesos cumplen con los requisitos establecidos por ISO 9001:2000. Además, permite que la empresa sea dinámica y se mantenga en un proceso de revisión continuo que ofrece la oportunidad de mejorar cada vez más lo que hacemos.



Las normas ISO agregan valor a todas las operaciones de negocios, contribuyen a la creación, desarrollo y manufactura de productos/ servicios más eficientes, seguros y completos y ayuda a establecer un conjunto de condiciones que servirán como base para los programas de mejoramiento que diseñe la empresa.

¿Cómo se hace esto? Mediante la normalización. Esto significa que vamos a analizar y documentar todos los procesos de la empresa para facilitar que las actividades se desarrollen eficaz y eficientemente. Registrando nuestra experiencia tendremos una base para identificar problemas, resolverlos y prevenirlos en el futuro, facilita el proceso de toma de decisiones y la satisfacción del cliente y proporciona la base para la capacitación y formación del personal. Este proceso tiene una duración aproximada de 14 meses.

Implementación del Sistema de Gestión de Calidad



Una vez que completemos el proceso de preparación, tendremos implementado un Sistema de Gestión de la Calidad. Este sistema incluirá los procesos normalizados y controlados dentro de la empresa que están orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y que procuran una mejora continua.

Para iniciar la implementación, la gerencia tomó la decisión de contar con un Sistema de Gestión de Calidad, por lo que, con el apoyo del cuerpo gerencial, ha diseñado su Política de Calidad que dice:

ESA Consultores S.A de C.V. es una empresa de consultoría que brinda servicios en las áreas económica, social, ambiental e ingeniería, con capacidad logística y personal especializado, orientada a brindar la satisfacción al cliente, incorporando la mejora continua en sus procesos para mantener su crecimiento.



El siguiente paso es documentar los procesos, o sea describir nuestras funciones y organizarlas adecuadamente. Una vez que nuestros procesos se encuentren definidos, procederemos a controlarlos, es decir a registrar cómo se están desarrollando, de manera que podamos corregir problemas que surjan y prevenirlos en el futuro. Además, nos impulsa a buscar la mejora continua.

Posteriormente, un Organismo Certificador realizará una auditoría en la empresa y revisarán si el Sistema de Gestión de la Calidad se ha implementado y si se mantiene en uso. Si confirma lo anterior, ellos registran a la empresa y emiten un certificado. El proceso de auditoría se repite cada tres años para asegurarse que el Sistema se mantiene en operación y la mejora continúa.

5S

Bueno, pero por dónde empezamos? Aunque no les parezca, ya empezamos!! Hemos iniciado aplicando 5S en nuestro puesto de trabajo y en nuestro piso. Para apoyar la implementación de 5S en ESA se ha conformado un comité de calidad y lo conforman:

2º piso, 3er piso y Recepción: Maria del Carmen Rivas

4º piso: Tania Gaekel

5º piso: Eugenia Bárcenas

6º piso: Alexander Núñez

Estacionamiento y Mantenimiento: Oscar Chaín

Su responsabilidad es mantener informados a todos los usuarios del piso sobre las actividades a desarrollar para mantener las 5S en ejecución, además, reciben y canalizan recomendaciones y problemas operativos que puedan surgir en el piso.

Si todos procuramos mantener limpio y ordenado nuestro espacio asignado, tendremos como resultado un ambiente de trabajo muy confortable y podremos desempeñar nuestras funciones más eficientemente.



ANTES DE 5S



DESPUÉS DE 5S

Es relevante recordar el significado de las 5S:

- Seiri:** Clasificación (seleccionar lo que necesitamos en nuestro puesto de trabajo)
- Seiton:** Organización (asignar un lugar para cada cosa y colocar cada cosa en su lugar)
- Seiso:** Limpieza (limpiar profundamente nuestro puesto de trabajo procurando convertirlo en un ambiente seguro y confortable)
- Seiketsu:** Estandarización (mantener las 3S anteriores en todo momento) orientados al ser humano
- Shitsuke:** Disciplina (acostumbrarse a respetar las normas del sitio de trabajo con rigor)

Es interesante analizar que los primeros tres componentes se enfocan a organizar el puesto de trabajo y se realizan en un momento específico, pero las dos últimas a formar cultura en el ser humano y fomentar que los primeros tres aspectos se cumplan permanentemente.

Además del espacio físico, es importante mantener en orden la información que almacenamos en la red. ¿Con qué frecuencia revisamos nuestras carpetas de proyectos para eliminar información irrelevante? ¿Mis compañeros podrían encontrar la información que almacené? ¿Esta adecuadamente rotulada?

Actualidades



Nueva Gerencia

En Julio de este año sucedió un evento de gran trascendencia en nuestra empresa: tenemos un nuevo gerente! Helmis Cárdenas Villalobos, quien se desempeñó en ESA como consultor senior desde 1995 y gerente financiero desde 1999, ahora es el Gerente General y está a cargo de dirigir la empresa. Helmis es un destacado economista, con dos maestrías, una en política económica y otra en economía y planificación del desarrollo. Tiene más de 15 años de experiencia en el análisis financiero y económico de proyectos sociales y ambientales. Confiamos en la capacidad de Helmis

para guiarnos y, a quien brindamos nuestro apoyo para mantener en alto el nombre de ESA y hacerla crecer aún más.

Ian Walker, nuestro gerente saliente, ha partido a Estados Unidos para desempeñarse como Especialista Sectorial para América Latina en el Banco Mundial. El fue un pilar fundamental en la transformación de ESA Consultores en una firma internacional con reconocimiento mundial. Le deseamos que alcance muchos éxitos en su nueva etapa de vida profesional.

Además, Pedro Serrano, consultor senior en economía, ahora también es el Gerente de Operaciones y Florencia Rodríguez es Gerente de Encuestas y consultora senior.

Nuevos miembros en ESA

Deseamos dar la bienvenida a los nuevos miembros del equipo de ESA Consultores. Nos agrada mucho tenerlos como compañeros y esperamos que permanezcan durante un largo período en la empresa:

- Daniela Funez de Corrales: asistente de investigación del Area Ambiental
- Andrea Lozano: asistente de investigación del Area Económica
- Zonia Borjas: encargada de compras
- Rebecca Stevensson: voluntaria, estudiante de Relaciones Internacionales. Nos acompañará en la empresa durante un año.

Bebés

A la cigüeña le gusta mucho visitar ESA Consultores!! Muchas felicidades a Thelmita por el nacimiento de Iris Alejandra. Nos alegra mucho que ya cuente con la compañía de su retoño y le deseamos que crezca sanita, fuerte y linda. Asimismo, felicitamos a Larissa, quien recientemente dio a luz a una preciosa bebé. Finalmente, a Linda y Leyli, quienes próximamente serán madres, también les deseamos que Nuestro Señor las colme de bendiciones.



Estacionamiento

Se nos terminaron los problemas de estacionamiento! Ya contamos con un local muy funcional ubicado a pocos pasos de nuestras instalaciones. Está bien pavimentado y rotulado para que cada quien estacione en su lugar asignado. Si quiere reservar un espacio, consulte con Gracia María de Tipping.

Concurso de Ajedrez

El 5 de Noviembre realizaremos el primer Concurso de Ajedrez en ESA Consultores! Nos regiremos con las reglas básicas y con un límite de tiempo por jugador. El método será de uno contra uno a eliminación directa en un solo partido. Se definirán los rivales al azar, formando llaves e irán eliminándose entre sí hasta sólo quedar dos personas. Todavía hay tiempo para anotarse, las inscripciones se cerrarán a la 1:00 p.m. del viernes 4 de Noviembre.

Proyectos en Ejecución

- En este año, ESA ha contratado importantes proyectos. El más grande y que actualmente está en ejecución es el de SEFIN-SWECO que consiste en realizar Estudios de Factibilidad y Diseños Finales de Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado para 12 Municipalidades de Honduras. SWECO es la firma noruega con la que se asoció ESA para ejecutar este trabajo y nuestro cliente externo es la Secretaría de Finanzas (SEFIN). El proyecto tendrá una duración de 7 meses aproximadamente. Pedro Serrano es el gerente del proyecto y Wilmer Barahona es el director nacional.



Levantamiento topográfico en Tocoa, Proyecto SWECO

- ESA Consultores estuvo a cargo de la evaluación externa del Programa de Atención Integral a la Niñez Nicaragüense PAININ. Este programa está dirigido a romper la transmisión de la pobreza entre generaciones y asegurar la atención integral y continua de la población menor de 6 años, desde su gestación hasta su ingreso a la educación primaria. En la evaluación se implementó un Sistema de Monitoreo y Seguimiento que recopiló, procesó, consolidó electrónicamente y brindó información de forma descentralizada que sirvió para medir el cumplimiento de los objetivos del proyecto. Se utilizaron indicadores de gestión, de resultados y de impacto. Rafael del Cid estuvo a cargo de este proyecto.

- En el área ambiental, MARENA recientemente nos contrató para la Elaboración del Plan de Manejo Integrado de Recursos Hídricos de la Subcuenca del Lago de Yojoa cuyo propósito es enfatizar la conservación, manejo y uso integrado de recursos a fin de optimizar los beneficios de los usos actuales y potenciales del agua, y que permita definir la asignación racional del recurso hídrico, basado en los usos preferenciales del agua.
- BATCA es otro proyecto en ejecución y consiste en realizar un censo de 25,000 puntos de venta de cigarrillos en Nicaragua. Se completará un cuestionario que permita recabar información general en cada punto y se registrará su ubicación en un mapa con los GPS. Al finalizar el estudio en Nicaragua se iniciará otro similar en Honduras, pero cubriendo 30,000 puntos de venta. Florencia Rodríguez es la gerente del proyecto.
- La Secretaría de Finanzas está completando la ejecución del Programa Piloto de Combate a la Pobreza Urbana PPICPU. El objetivo general del Programa fue desarrollar y ensayar nuevos modelos de combate a la pobreza, así como la promoción de acciones innovadoras destinadas a mejorar el capital social y las oportunidades de desarrollo humano de las poblaciones itinerantes, entre ellos los niños, niñas y adolescentes sin vínculos familiares, que viven en la calle expuestos a los riesgos de la drogadicción y la prostitución infantil.



Censando puntos de venta en Tipitapa, Managua

Para medir los resultados, SEFIN nos ha contratado para realizar una Evaluación Final al Programa. Dicha evaluación medirá sus efectos cuantificables a través de un estudio de línea final que serán comparados con los de la línea base inicial. Así como en PAININ, esta evaluación se realizará en función de indicadores de resultados, de efectos y de impactos. Marco Moncada dirige este proyecto.

- El Apoyo Técnico al Manejo de Areas Protegidas en Islas de la Bahía, recientemente contratado con el Programa de Manejo Ambiental de Islas de la Bahía, está en ejecución con la firma española IBERINSA. Este proyecto tendrá como propósitos y responsabilidades la ejecución y coordinación de los planes de manejo de las áreas protegidas de las islas y se ejecutará en un período de dos años y medio. Por parte de ESA, Carla Rivera coordina estas actividades.

Humor Cibernético

(Agradecemos a nuestros colaboradores por enviarnos sus caricaturas favoritas.)

