



CERTIFICACIÓN IRIS

Por la vía de la Calidad

**David
Martínez**
Dirección
Técnica
de Certificación
AENOR

Con más de 15.000 kilómetros de red, España se sitúa como el quinto país del mundo con mejor infraestructura ferroviaria. Y la española es la tercera red de alta velocidad, según los datos de la Unión Internacional del Ferrocarril, y la más extensa de Europa. Y es que la industria ferroviaria en nuestro país está altamente desarrollada y especializada. Así, dispone de importantes fabricantes e integradores de sistemas que actualmente participan en grandes proyectos internacionales.

Asimismo, constituye un sector que destina más del 60% de su producción a la exportación. Por ello, disponer de una certificación reconocida en el ámbito internacional de acuerdo con unos requisitos globales exigidos por los grandes fabricantes de esta industria facilita esta actividad exportadora.

En el año 2005, y creado por iniciativa de UNIFE (*The European Rail Industry*) con el apoyo de los principales fabricantes de equipos e integradores de sistemas, se elaboró el estándar IRIS (*International Railway Industry Standard*). Por una parte los grandes operadores ferroviarios europeos reclamaban una mayor calidad en la cadena de suministro y solicitaban una mejora de la misma y de los plazos

Organizaciones de cualquier tamaño que diseñan, fabrican o mantienen productos ferroviarios pueden optar a la certificación IRIS. Este estándar permite desarrollar e implementar un sistema global de evaluación a todos los fabricantes de equipos e integradores de sistemas de la industria ferroviaria, consiguiendo un alto nivel de transparencia en toda la cadena de suministro.



mediante unos procesos empresariales más efectivos. Y por otra, los grandes fabricantes de equipos mostraban su descontento con el número de requisitos variados y de auditorías recibidas por parte de los integradores de sistemas. Así, el estándar IRIS fue concebido para desarrollar e implementar un sistema global de evaluación, con unas pautas comunes de auditoría a todos los fabricantes de equipos e integradores de sistemas consiguiendo, de este modo, un alto nivel de transparencia a través de toda la cadena de suministro. Basado en la Norma UNE-EN ISO 9001 de gestión de la calidad,

IRIS proporciona un enfoque específico en este ámbito para las empresas del sector ferroviario. Por ello, es indispensable realizar una auditoría conjunta de ambas normas. Dado que el estándar IRIS se basa en la UNE-EN ISO 9001 es de fácil integración en cualquier sistema de gestión por procesos. La gestión de obsolescencia; gestión de proyectos; inspección de primer artículo (FAI); fiabilidad, disponibilidad, mantenimiento, seguridad (RAMS), o coste de ciclo de vida (LCC) son algunos de los requisitos específicos del estándar IRIS que van más allá de los recogidos en la UNE-EN ISO 9001. Por todo ello, de ámbito general, es aplicable a organizaciones de cualquier tamaño, que diseñan, fabrican o mantienen productos ferroviarios.

Ventajas

Los beneficios que las empresas del sector ferroviario encuentran en esta certificación son muchas. Por una parte, los integradores de sistemas, al conseguir la certificación IRIS, se benefician de una mejora de la calidad en todas sus localizaciones y de una simplificación de sus procesos de evaluación de proveedores. Además, disponen de mayor facilidad de acceso a datos exactos y fiables de fabricantes ►►

CERTIFICACIÓN IRIS

► de equipos a partir de una base de datos común de proveedores de material ferroviario. En el caso de los fabricantes de equipos, además de estas ventajas, consiguen reducir el número de auditorías llevadas a cabo por parte de los integradores de sistemas. Todo ello ha contribuido a un reconocimiento de la certificación IRIS en el ámbito mundial.

Asimismo, la gestión de la certificación de acuerdo al estándar IRIS en un único proceso integrado de auditoría con la Norma UNE-EN ISO 9001 conlleva una reducción de costes importante. En este sentido, se aumenta claramente la competitividad de las organizaciones, al contar con certificaciones de amplio reconocimiento internacional. Y se refuerzan las relaciones ente el cliente y el suministrador, estableciendo objetivos conjuntos de mejora.

Los requisitos para convertirse en entidad acreditada para certificar el Esquema IRIS son muy exigentes. Esto hace que sólo existan nueve entidades de certificación aprobadas en todo el mundo. AENOR se convirtió en una de las pioneras acreditándose en 2007. El nivel de compromiso que mantiene con UNIFE es muy alto, por lo que participa en los diversos grupos técnicos de mejora del Estándar IRIS.

En España hay 40 empresas certificadas de acuerdo con el Esquema IRIS; de ellas, 20 se han certificado con AENOR. Es el caso de Patentes Talgo o Siemens Rail Automation S.A.U. Las empresas que han conseguido este certificado coinciden en que han mejorado en su gestión, evidenciando cuantitativamente una mayor eficiencia en sus procesos mediante la ejecución de planes de mejora que les ha permitido obtener mayores niveles de madurez. En este sentido, no se han limitado a cumplir con los requisitos mínimos necesarios para



La evaluación por Niveles de Madurez hace que el Esquema IRIS incluya la mejora continua de forma activa durante el proceso de auditoría

el mantenimiento de la certificación, lo que ha hecho posible que muchos fabricantes e integradores de sistemas españoles acometan grandes proyectos internacionales.

Niveles de Madurez

Aunque el estándar IRIS se basa en la Norma UNE-ISO 9001:2008 el proceso de auditoría es notablemente diferente, ya que incluye un concepto basado en la evaluación de los Niveles de Madurez.

La auditoría IRIS se apoya en la evaluación de los Niveles de Madurez de una organización tomando como base un cuestionario donde hay que evaluar cada pregunta, que corresponde a un requisito de la norma. Las preguntas incluidas en el cuestionario se pueden clasificar en abiertas, KO (*Knock Out*) o preguntas cerradas. Las abiertas son aquellas que permiten establecer un Nivel de Madurez del sistema de gestión de la organización. Se evalúa cada pregunta durante

la auditoría y se puede clasificar con un nivel de madurez de acuerdo con una puntuación que oscila entre 0 y 4, siendo el valor mínimo cero y el máximo cuatro. Para la consecución de la certificación, como mínimo todas las preguntas deben de obtener una puntuación con un valor de madurez 2, que es cuando se entiende que la organización cumple con los requisitos mínimos exigidos por el estándar IRIS.

Los niveles de madurez con una puntuación de 3 y 4 indican que la organización excede los requisitos mínimos exigidos para la emisión y el mantenimiento de la certificación. La consecución del certificado se basa en este caso en el cumplimiento de unas acciones de mejora que se encuentran definidas en el propio cuestionario de certificación IRIS. Es responsabilidad del equipo auditor identificar las oportunidades de mejora para evolucionar el Nivel de Madurez de la organización, acordando con el cliente un plan para ello.

Las preguntas KO se consideran claves en la certificación. Su incumplimiento supone un impedimento para la consecución de la certificación y ello conlleva comenzar de nuevo el proceso completo. Por su parte, las preguntas cerradas también se consideran

ENTREVISTA

**Mercedes Izarra**

Directora de Calidad, Logística y Planificación
Patentes Talgo
(España)

« IRIS ha sido muy útil en nuestro proceso de internacionalización »

¿Qué les motivó a implantar y certificar el Estándar IRIS?

Somos una empresa fuertemente orientada a la calidad de sus productos, damos la máxima prioridad a las medidas preventivas y a la eliminación de defectos porque entendemos la calidad como una fuerte ventaja competitiva. No tuvimos dudas sobre las ventajas que suponía adaptar nuestro Sistema de Gestión de Calidad a los requerimientos del Estándar IRIS para implantarlo y certificarlo. En una etapa de fuerte crecimiento vimos clara la necesidad de dar un paso más allá en la calidad de los productos y servicios, e IRIS nos facilitó la herramienta para conseguirlo.

¿Qué ventajas les ha reportado?, ¿les ha ayudado en sus operaciones internacionales?

La implantación y certificación del Estándar IRIS ha supuesto una importante herramienta de mejora de todos nuestros procesos, debido al análisis detallado y profundo que plantea. Un cuestionario muy detallado obliga a una reflexión en profundidad que ayuda a identificar claramente los puntos de mejora de la organización. Nos ha permitido ser más eficaces, competitivos y fijar objetivos más ambiciosos y exigentes, orientándonos hacia la mejora continua. Esto nos ha resultado muy útil dentro del proceso de internacionalización que hemos llevado a cabo en los últimos años, situando a Talgo al mismo nivel de calidad que las grandes empresas constructoras de trenes; y permitiéndonos competir con ellos con el más alto grado de

calidad en cualquier proceso de adjudicación de trenes.

¿Cómo percibe el usuario final esta certificación?

Como un sello de calidad y compromiso con la mejora continua. En algunos países o licitaciones es ya de obligado cumplimiento. No se concibe que un producto de alta gama y prestaciones, como los trenes de alta velocidad, no esté certificado, no sólo con la ISO 9001, sino también con IRIS, que tiene requerimientos más extensos y exigentes. En ocasiones la certificación sirve de filtro para seleccionar adjudicatarios en procesos de oferta y como herramienta para localizar por parte del cliente final puntos de mejora dentro de la organización.

¿Cómo encaja el esquema IRIS con los demás sistemas de gestión?

Todos los sistemas de gestión en Talgo están perfectamente engranados; y en el caso de ISO 9001, IRIS y Gestión de la Innovación, integrados. En la implantación del Sistema de Gestión de la Innovación dudamos si hacerlo de forma independiente al de Gestión de la Calidad o integrado. Finalmente optamos por la segunda opción y creemos que fue uno de nuestros mayores aciertos, ya que estos dos sistemas son en Talgo una herramienta transversal a todos los procesos de la organización. Y nos permite ordenar la actividad y encaminarla hacia la mejora continua y la excelencia profesional e industrial, lo que constituye una de nuestras más importantes estrategias comerciales.

clave en el proceso de certificación; se basan en un mecanismo de cumplimiento o no cumplimiento, pero no permiten evolucionar a los Niveles de Madurez avanzados.

Todo ello pone de manifiesto que el Esquema IRIS constituye un sistema de gestión de la calidad donde el principio de la mejora continua está presente de una forma activa durante el proceso de auditoría. Además, proporciona a las organizaciones una herramienta para identificar claramente las acciones que permiten dicha mejora continua mediante unas acciones ya definidas en el propio cuestionario de auditoría.

Otra diferencia con respecto a la certificación UNE-EN ISO 9001 radica en que IRIS proporciona a las organizaciones una guía de requisitos mínimos que deben tener para implantar su sistema de calidad; esto es, la propia norma identifica procedimientos, procesos e indicadores mínimos para solicitar la certificación IRIS. El conjunto de todos estos requisitos garantiza que, desde el principio, las organizaciones comiencen con un sistema de la calidad robusto y eficiente. Esto permite implementar con rapidez acciones de mejora que deriven en la obtención de unos mayores niveles de madurez. ▀

Fotografía: Patentes Talgo