

## 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 certificarnos. 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.