

Natalia Cebrián

Directora de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad
Contazara

BIO

Natalia Cebrián se incorporó a Contadores de Agua de Zaragoza S.A. (Contazara S.A.) en 2005, en el área de Sistemas de Gestión como Responsable del mismo. Ocho años después, fue nombrada Directora de Calidad, Medio y Seguridad.

Es Auditora de Calidad según el esquema armonizado *European Organization for Quality* (EOQ); vocal de los subcomités de normalización de UNE CTN 66/SC1 y CTN 66/SC3; miembro de la Comunidad de Calidad y Medio Ambiente de la Asociación Española para la Calidad (AEC) y vocal de la Junta Directiva del Grupo Español para el Crecimiento Verde. También, ha desarrollado actividad docente en el Máster de Gestión de Calidad de la Confederación de Empresarios de Aragón (CREA), y en el Máster de Gestión y Dirección de la Innovación y en el Postgrado en Dirección y Gestión de la Calidad de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

Licenciada en Ciencia Químicas, dispone de sendos Máster en Dirección de Empresas Executive (USJ) y Gestión de Calidad (CREA), y es Técnico Superior de Prevención de Riesgos Laborales.

sostenibilidad

“La transición a las nuevas 9001 y 14001 debe estar presente en la estrategia de las organizaciones”

Hace más de 20 años que Contazara desarrolló el primer contador de agua inteligente en España. Hoy es una empresa líder en la gestión eficiente del agua, aportando soluciones innovadoras y competitivas. Su Directora de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad asegura que los sistemas de gestión han sido una herramienta fundamental en el desarrollo de la organización. Ya ha implantado las nuevas versiones de las Normas ISO 9001 y 14001, y Ecodiseño, economía circular o la gestión avanzada son piezas clave para su filosofía de mejora continua.

¿Podría describir brevemente la actividad de Contazara?

Nuestra principal actividad es el diseño, desarrollo, producción, verificación y servicio posventa de contadores de agua electrónicos dedicados al uso residencial, comercial, industrial, de distribución o riego. Además, diseñamos equipos de lectura a distancia y *software* para la gestión del agua. Dentro de nuestra estrategia de diversificación de producto, hemos desarrollado un contador de energía térmica; y disponemos de otra línea de negocio de prestación de servicios metrológicos de ensayo y calibración para contadores, fundamentalmente de agua. Estamos iniciándola también en contadores de energía térmica. Desde sus orígenes, Contazara ha intentado diferenciarse en producto, ofreciendo contadores inteligentes que proporcionan información para detectar fugas, averías, casos anómalos, etc.

El principal mercado de Contazara es el español; y la expansión internacional se ha realizado sobre todo en Francia, Polonia, en algunos países de Latinoamérica (Colombia, Perú y Ecuador), y parte de Rusia. Actualmente, se pretende profundizar en países del norte de África y de Oriente Medio.

Contazara ya se ha certificado conforme a las nuevas versiones de ISO 9001 e ISO 14001. ¿Qué diferencias ha encontrado respecto a la versión anterior?, ¿cómo ha sido el proceso de implantación?

En 2005 Contazara implantó y certificó su sistema de gestión avanzada según la ISO 9004. Ésta es una herramienta muy potente para la mejora continua de las organizaciones hacia la excelencia y además específica “cómo mejorar”. La norma da directrices de identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas, gestión de riesgos, gestión estratégica con un mayor despliegue del liderazgo, análisis interno y externo de la organización, gestión de los recursos naturales incluyendo el ciclo de vida de los productos, etc. Gracias a esta implantación y certificación, Contazara no ha experimentado grandes cambios en su sistema de gestión a raíz de las nuevas versiones de ISO 9001 e ISO 14001.

Con la adaptación de estas dos nuevas normas se ha realizado un mayor despliegue en la gestión de riesgos dentro de la organización, haciendo a los gestores de procesos responsables de la identificación y evaluación de riesgos de sus propios procesos.

¿Cómo cree que será la extensión entre las empresas de las nuevas versiones?, ¿algún consejo para los responsables de calidad que comienzan ahora con ello?

En aquellas empresas que tienen implantados modelos de excelencia avanzados no supondrá un cambio significativo la adaptación. Por el contrario, a aquellas pymes o micropymes que cuenten con un sistema de gestión básico de ISO 9001 e ISO 14001 sí que les puede suponer un gran esfuerzo. En estos casos, es fundamental que se tenga definida en la estrategia la implantación y certificación de estas dos nuevas normas, ya que ambas hacen hincapié en un mayor compromiso por parte de la alta dirección y un mayor despliegue del liderazgo en la organización. Por ello, es necesario la involucración y participación de todo el personal de la organización y, sobre todo, de la alta dirección.

¿Qué elementos considera claves para la implantación con éxito de un sistema de gestión?

Como he dicho anteriormente, es fundamental el compromiso de la alta dirección y la participación de todo el personal. Y, para ello, es necesario que la plantilla esté satisfecha y motivada; esto se consigue con una mayor involucración del personal y dotándole de la competencia necesaria para desempeñar su trabajo. Además de los recursos humanos, materiales y económicos necesarios para acometer este gran cambio, un enfoque a procesos es primordial; se deben definir correctamente los procesos y la relación entre ellos. No debemos olvidar, en el caso de la ISO 9001, tener en cuenta la percepción del cliente: hay que conocer lo que piensa de nuestra organización y de nuestro producto, y medir su satisfacción. Por último, destacaría la mejora continua, porque no nos podemos quedar en implantar y certificar las normas, siempre es posible mejorar. ►►

ENTREVISTA

Natalia Cebrián



“Nos apoyamos mucho en los proveedores porque no somos expertos en todos los campos. En el caso de materiales críticos, los proveedores suelen colaborar con nosotros en los diseños y nos ayudan a utilizar nuevas tecnologías”

“El ecodiseño, como la economía circular, nos proporcionan oportunidades de negocio y beneficios, resultado de la gestión eficiente de los residuos. Además, se ha creado un mercado de renovación donde tenemos una relación *win-win*”

► **Contazara se certificó en UNE-EN ISO 9001 hace 20 años. ¿Qué cree que ha aportado a la organización?, ¿y los sistemas de gestión en general?**

Sobre todo nos ha ayudado a mejorar la organización internamente, ya que hicimos un análisis exhaustivo de los procesos y nos ha hecho ser más eficaces y eficientes, al evitar fallos y errores, y trabajar con mayor rapidez. En definitiva: ser más competitivos. Asimismo, se ha conseguido incrementar la satisfacción y motivación de los trabajadores, porque cuando se trabaja por procesos las organizaciones son más horizontales, se pierden las jerarquías y hay más involucración del personal. Además, hemos fomentado una cultura organizacional donde es clave entender las necesidades y expectativas del cliente y satisfacerlas de forma sistemática. Por supuesto, ha permitido mejorar nuestros productos y servicios. Externamente, hemos conseguido una mayor credibilidad hacia nuestros clientes y hacia el resto de partes interesadas en general, mejorando nuestra imagen de empresa.

► **¿Por qué se da el salto a la ISO 9004 de Gestión Avanzada?, ¿qué les ha aportado y qué diferencia supone?**

La Norma ISO 9004 es un modelo de excelencia que incluye algunas directrices que

no contemplaba la ISO 9001. Como he comentado anteriormente, tiene en cuenta la gestión estratégica de la empresa fomentando el liderazgo en toda la organización, la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y su medición de la satisfacción, la gestión de riesgos, hace mayor énfasis en el aprendizaje e innovación fomentando la gestión del conocimiento, o el contexto interno y externo de la organización. Desde el punto de vista ambiental, la Norma ISO 9004 recoge requisitos sobre la gestión de los recursos naturales y se centra en un enfoque al ciclo de vida desde la identificación y evaluación de los aspectos ambientales de la organización, aspecto que hasta ahora no contemplaba la ISO 14001. En conclusión, la Norma ISO 9004 incluye muchos aspectos que se han reforzado en las nuevas versiones de las ISO 9001 e ISO 14001.

► **¿Cómo estructura Contazara el mantenimiento de un nivel determinado de calidad entre sus proveedores?**

En Contazara los proveedores son clave y se han establecido alianzas estratégicas con algunos de ellos. Existe una relación mutuamente beneficiosa, ya que colaboran con nosotros en diseños utilizando nuevas tecnologías en materias primas críticas para nuestros productos.

Nosotros segmentamos los proveedores y definimos criterios de selección para cada tipo de proveedor. Ante la necesidad de un nuevo proveedor se realiza una prospección, realizando visitas a los potenciales proveedores si se estima oportuno. A continuación se especifican los requisitos en un contrato de compra y se solicitan prototipos. Si esta primera evaluación es satisfactoria, se hace un pedido de una cantidad suficiente para evaluar calidad y plazo de entrega, fundamentalmente. Si el pedido es conforme a nuestros requisitos, el proveedor entra en la lista de aceptados. Semestralmente reevaluamos a todos nuestros proveedores teniendo en cuenta criterios de calidad, plazo de entrega y otros requisitos como colaboración en nuevos diseños, comportamiento ambiental y en seguridad y salud, entre otros. En el caso de que la reevaluación no sea satisfactoria, establecemos acciones dándoles un plazo para llevarlas a cabo. Si no se subsanan las deficiencias halladas el proveedor deja de ser aceptado por la empresa. Asimismo, anualmente realizamos auditorías externas a proveedores clave.

► **¿Cómo aplican el ecodiseño a un producto tan específico como los contadores?, ¿supone una diferencia respecto a la competencia?**



“La Norma ISO 9004 de gestión avanzada es una herramienta muy potente para la mejora continua de las organizaciones hacia la excelencia e incluye muchos de los cambios que se han incluido en las versiones de 2015 de las ISO 9001 e ISO 14001”

“España es uno de los países que cuenta con uno de los niveles más exigentes en metrología”



El ecodiseño está incluido en nuestra estrategia, concretamente dentro del proceso de “Diseño y desarrollo”. Cuando se diseña un producto se piensa en qué materiales o procesos productivos pueden impactar en menor medida en el medio ambiente en todas las fases de su ciclo de vida. Esto ha permitido reducir el impacto ambiental de nuestros productos y crear un mercado de renovación para nuestros clientes a través de piezas reutilizadas, lo que se conoce como economía circular. Tanto el ecodiseño como la economía circular son oportunidades empresariales y necesidades sociales. Como oportunidad de negocio el ecodiseño no cuesta dinero, sino que reporta beneficios en la gestión de residuos. Por otro lado, la economía circular ha creado un mercado de renovación donde existe una relación win-win con el cliente, ya que éste consigue productos más económicos a los habituales y nosotros reducimos costes de materiales e impacto ambiental.

Como necesidad social, el uso de contadores electrónicos con sistemas de telelectura, como los nuestros, produce mejoras en el rendimiento de las redes de distribución (es posible detectar fugas, consumos anómalos, rotura de tuberías, etc.) y esto conlleva la reducción del consumo energético, ahorro de agua y en los tratamientos de depuración y saneamiento. En definitiva, a la reducción del

impacto ambiental en kilogramos de CO₂. De hecho tenemos un cliente, una empresa gestora de agua, que ha mejorado el rendimiento de la red de distribución un 12 % y ha reducido 70 toneladas de CO₂/año.

Contazara tiene clientes en 15 países. ¿Qué aportan la normalización y la certificación a una estrategia de expansión internacional?

En muchas licitaciones, normas como la ISO 9001 y la ISO 14001 están siendo un requisito obligatorio. Es más, disponer de normas de este tipo en concursos puede reducir avales bancarios, porque proporciona confianza y credibilidad a los clientes. Por ello, pensamos que las administraciones públicas deberían valorar a aquellas empresas que disponen de modelos económicos sostenibles basados en certificaciones como ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 14006, entre otras.

Por otra parte, nuestros contadores están ajustados a metrología legal y tienen que cumplir con una serie de directivas europeas y recomendaciones internacionales. Además, disponen de una certificación internacional que permite vender sin ningún problema en muchos países que no disponen de regulación propia.

Su empresa está muy implicada en el desarrollo de la metrología, tanto participando

en comités de normalización como habiendo certificado el Sistema de Gestión de las Mediciones. ¿Cómo está España a escala internacional en metrología?

España es uno de los países que cuenta con uno de los niveles más exigentes en materia de metrología. Comento esto porque todos nuestros clientes tienen laboratorios acreditados, lo que significa que pueden verificar al 100 % todos nuestros contadores y si no funcionan adecuadamente, devolvémoslos inmediatamente antes de instalarlos en cliente. Y esto no ocurre en otros países.

Hay una coincidencia mundial en que el agua es uno de los mayores retos de futuro del planeta ¿Qué papel puede aportar la normalización?

Uno de los objetivos de desarrollo sostenible es que todos los países dispongan de agua potable y limpia, y de un saneamiento adecuado. La normalización puede fomentar y apoyar la eficiencia hídrica, como los sistemas de bombeo con energías renovables; el uso de tecnologías de tratamiento de las aguas residuales para un saneamiento adecuado; el acopio y almacenamiento de agua potable; la apropiada desalinización; o el apoyo a la creación de comunidades locales para gestionar eficazmente el agua y el saneamiento, entre otros. ▀