

# Centro de Apoyo a la Calidad y Seguridad en la Industria de Alcalá de Guadaíra:

una herramienta de desarrollo económico del territorio



Celia Benítez  
Gestora del Centro de  
Apoyo a la Calidad y  
Seguridad en la Industria  
(CACSI)

Gestora de Proyectos de la  
Fundación Alcalá Innova



## Alcalá de Guadaíra

Alcalá de Guadaíra posee un término municipal de 287,1 km<sup>2</sup> y una población de alrededor de 70.000 habitantes. Está situada a 15,50 km de Sevilla, formando parte del cinturón urbano.

El sistema productivo local está compuesto en torno a 4.500 establecimientos multisectoriales y genera cerca del 9% del PIB industrial de Andalucía. De este modo, se constituye como el territorio con más presencia e intensidad de la actividad industrial de Sevilla. Cuenta con una superficie de nueve millones de metros cuadrados, destinados a espacios productivos, y está compuesta por 18 parques empresariales en activo, un parque científico-tecnológico y un parque logístico en desarrollo.

## Fundación Alcalá Innova

La Fundación Alcalá Innova es una entidad sin ánimo de lucro que se encarga de la gestión del Plan de Desarrollo Sostenible de Alcalá de Guadaíra (PDSA), estableciendo las alianzas necesarias, entre

sectores e instituciones del territorio, para llevar a cabo distintas acciones y canalizando los fondos que se destinan a ellas.

El Plan de Desarrollo Sostenible de Alcalá, cuya filosofía es articular un modelo de ciudad que armonice el crecimiento industrial, comercial y tecnológico con un rico legado histórico, cultural, patrimonial y natural, ha hecho posible este fortalecimiento y ha convertido a Alcalá en una ciudad estratégica para el crecimiento regional y en un modelo de desarrollo local para Andalucía, siendo en la actualidad una de las ciudades con mayor proyección.

Entre los objetivos del PDSA tiene un papel destacado la consolidación del Sistema Productivo Local mediante la mejora competitiva de las empresas, a través de la innovación, el desarrollo tecnológico, la cooperación empresarial y la introducción de las nuevas tecnologías en las PYME como nueva forma de organización del trabajo.

Hoy por hoy el tejido productivo alcalaño es moderno, avanza, se transforma y está en manos de un capital humano que se recicla año a año.

De entre todos los servicios prestados por la Fundación Alcalá Innova a las PYME y los proyectos que se están ejecutando actualmente en el territorio de Alcalá de Guadaíra, se localiza el Centro de Apoyo a la Calidad y Seguridad Industrial.

Este centro basa su estrategia en consolidar un grupo fuerte de empresas tractoras de la innovación y competitividad y, para ello, realiza un acompañamiento a largo plazo a todas las empresas que participan en el proyecto, guiándolas hacia mejores prácticas de gestión, de organización y prevención, y acercándoles todas las novedades y opciones en estas áreas.

Este Centro de Apoyo a la Calidad y Seguridad Industrial es una potente herramienta de desarrollo local que busca la sinergia y complementariedad empresarial a través de distintas actividades de dinamización, donde se promueve el acercamiento y conocimiento entre las empresas que constituyen el territorio.

Desde aquí se promueve una cultura de calidad, fomentando la idea de que una gestión eficaz es la vía más idónea

para consolidarse como empresa, ser más competitivo, adaptarse a los continuos cambios del mercado y definirse así como empresa segura.

### Centro de Apoyo a la Calidad y Seguridad en la Industria de Alcalá de Guadaíra

Varios fueron los referentes estratégicos que llevaron, en 2002, a la puesta en marcha de un servicio orientado a la introducción de mejoras relacionadas con la calidad y las condiciones de seguridad industrial de las organizaciones empresariales de Alcalá. Una apuesta firme por la pequeña y mediana empresa, así como su configuración como eje de desarrollo y promoción de la ciudad en su conjunto.

El Centro de Apoyo a la Calidad y Seguridad en la Industria (CACSI) de Alcalá de Guadaíra se enmarca dentro de un convenio de colaboración entre la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía y la Fundación Alcalá Innova, promovido por el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra.

De esta forma, el CACSI nace como experiencia piloto en la implantación de sistemas de gestión de calidad y seguridad en la industria y, a día de hoy, se ha convertido en todo un referente en Andalucía. Dados los buenos resultados obtenidos, esta experiencia se ha consolidado y multiplicado, llegando a ser ya 11 los Centros de Apoyo existentes a nivel autonómico.

#### La Calidad al alcance de todos

Varias son las dificultades que encuentran las micro-PYME a la hora de acceder a los procesos de calidad e innovación, lo que las hace estar en una situación alejada de la correcta organización y potencial de crecimiento sostenible.

Los destinatarios de los servicios prestados por este centro son, principalmente, micro-PYME industriales, entendiendo que necesitan una asistencia técnica

más personalizada acorde a sus necesidades concretas y capacidades.

Los compromisos adquiridos por el centro se centran principalmente en:

<b>Sociedad</b>	Entendemos que el desarrollo industrial es impulsor de gran parte del desarrollo económico de la sociedad y esto conlleva la mejora de la calidad de vida de las personas que conviven en el entorno.
<b>Empresa</b>	El motor de nuestro trabajo es siempre buscar la forma más fácil de hacer lo complicado; prestar un servicio cada vez más adecuado a la tipología de empresas de la zona bajo la premisa de desarrollar proyectos que sean operativos y eficaces, los cuales aporten valor a la organización y sean el vehículo para obtener beneficios (a corto y largo plazo) en las condiciones más óptimas de trabajo.
<b>Trabajador</b>	El avance de las organizaciones conlleva una optimización de las condiciones de trabajo, aumentando, como consecuencia, tanto la seguridad laboral y motivación de los trabajadores como la productividad de la empresa.

Tras años de trabajo con este tipo de empresas, interesándonos por conocerlas, escuchándolas y detectando sus necesidades y demandas, hemos ido adaptando nuestro "saber hacer" a sus particularidades para lograr impregnarles con éxito el valor que supone contar con un sistema de gestión.

Es importante consumir el mínimo tiempo posible de la empresa y ser prácticos, pero asegurándonos de que la empresa va asumiendo e interiorizando el valor que el sistema de gestión le reporta. Si esto no ocurre, es complicado que continúe con el mantenimiento del sistema.

Finalmente, para que una micro-PYME se embarque con éxito en los sistemas de gestión es esencial lograr el compromiso de la dirección. Si éste se consigue, se desencadena automáticamente la implicación del resto del personal, algo

que en este tipo de empresas es clave para tener un número reducido de empleados y estar involucrados prácticamente en toda la fabricación del producto o prestación del servicio.

Para lograr la sensibilización y compromiso de la dirección se transmite un único mensaje de manera continuada y por diferentes medios:

"Las empresas deben estar preparadas y capacitadas para afrontar los retos que les marca el mercado y poder anticiparse e identificar soluciones que les permitan adaptarse a las nuevas demandas. Una empresa ha de estar continuamente innovando y en perpetua renovación, perfeccionando los procesos productivos, ya que sólo así podrán adaptarse a los nuevos tiempos e imprevistos. Y apostar por herramientas y mejoras organizativas es una inversión segura que conduce a este fin: ser una empresa sostenible".

En determinadas organizaciones lograr este modelo de gestión conlleva el introducir una nueva filosofía de trabajo, implicando con ello un cambio de liderazgo y un compromiso tanto de la dirección como de los trabajadores.

Esta transformación no tiene por qué suponer grandes inversiones, puede lograrse alimentándose de pequeñas mejoras o correcciones asequibles y fáciles de implantar que le conduzcan a reducir costes y aumentar la calidad, la productividad y la eficacia; en definitiva, a mejorar y flexibilizar la organización.

Pero no todos los servicios se prestan desde la puesta en marcha del centro, sino que según éste ha ido evolucionando y observando las demandas y necesidades de las empresas ha ido adaptando su cartera de servicios para cubrirlos.

#### Seguridad Industrial

El propósito principal de nuestras actuaciones es lograr que las empresas dispongan de instalaciones adecuadas a

**Indicadores de Resultados de CACSI 2002-2009**

INDICADORES	RESULTADO 2002-2009
Empresas informadas y asesoradas	433
Empresas que han implantado su SGC según ISO 9001	117
Empresas certificadas ISO 9100	3
Empresas certificadas ISO 9001	97
Metodología 5S implantadas	5
Auditorías internas en empresas	207
Empresarios y trabajadores formados	736

sus necesidades y un parque de maquinaria que proporcione al trabajador la máxima seguridad. Este servicio tiene un enfoque no fiscalizador.

Un técnico visita la empresa y realiza una identificación y evaluación de riesgos, tras lo que presenta al empresario un manual con una planificación de medidas que permitan minimizar el riesgo de siniestralidad y mejore las condiciones de seguridad. Posteriormente, realizamos dos visitas de seguimiento: una, durante el año de entrega del manual y, otra, pasado este año con el objeto de impulsar la implantación de la totalidad de las medidas preventivas propuestas.

Paralelamente fomentamos en las empresas que un enfoque proactivo para la identificación, evaluación, control y reducción de los riesgos no es solamente una práctica adecuada, sino necesaria. La implantación de un sistema de seguridad y salud en el trabajo, diseñado teniendo en cuenta las particularidades de la micro-PYME, puede ayudarles a mejorar la prevención de riesgos.

En el cuadro 3 se presenta el porcentaje de las medidas preventivas que han adoptado las empresas, de todas las acciones propuestas en los manuales de seguridad realizados en las dos últimas ediciones del proyecto. Se observa que

el factor "tiempo" es clave para la adecuación de infraestructura en la micro-PYME.

Estos datos muestran el porcentaje de mejora de las condiciones de seguridad de las empresas que han participado en el proyecto. Se ha observado que algunas de las desviaciones son consecuencia de un crecimiento rápido, poco planificado y por falta de gestión del espacio.

La mayoría de las medidas no adoptadas se repiten en muchas de las empresas con las que se ha trabajado. Tras analizar este dato se detecta que no es por falta de sensibilización o de interés, puesto que un porcentaje elevadísimo de las medidas propuestas son implantadas; el motivo principal es que realizar estas correcciones implica una inversión de capital importante que muchas de estas micro-PYME no pueden asumir a corto plazo.

*Diagnóstico del territorio en materia de calidad*

Durante un proyecto realizado durante 2006-2007 se efectuó un diagnóstico territorial sobre la situación en materia de innovación y calidad de las empresas industriales de Alcalá de Guadaíra. Este diagnóstico nos muestra el grado de sensibilización hacia la aplicación de

técnicas y herramientas de gestión de calidad. Éste se realizó basándose en los cuestionarios recibidos de 100 empresas y entrevistas personalizadas a 15 PYMEs, todas ellas industriales.

Algunos de los resultados obtenidos fueron:

*1. En cuanto a la aplicabilidad de los sistemas de gestión...*

El 91% de las empresas creen que las herramientas de gestión de calidad pueden ayudarle a mejorar la gestión de sus negocios. No obstante, el 33% de empresas declararon no aplicar ninguna de las técnicas de calidad sugeridas, de lo que se puede concluir que, aunque la gran mayoría de las empresas conoce y reconoce la utilidad de dichas técnicas, existe un porcentaje significativo que no las aplica, bien por no habérselo planteado (41%), o por entender que sus empresas son demasiado pequeñas (28%), o por no tener los recursos para ello (22%).

En este sentido, entendemos que la realización de acciones informativas y formativas basadas en las ventajas y simplicidad de estas técnicas pueden contribuir a que "se pierda el miedo" a su empleo y, consecuentemente, aumente su nivel de aplicación.

De las empresas certificadas, el 65% dice haberse certificado por convencimiento, mientras que el 32% comenta estar certificada por exigencias del mercado.

*2. En cuanto a las relaciones con proveedores...*

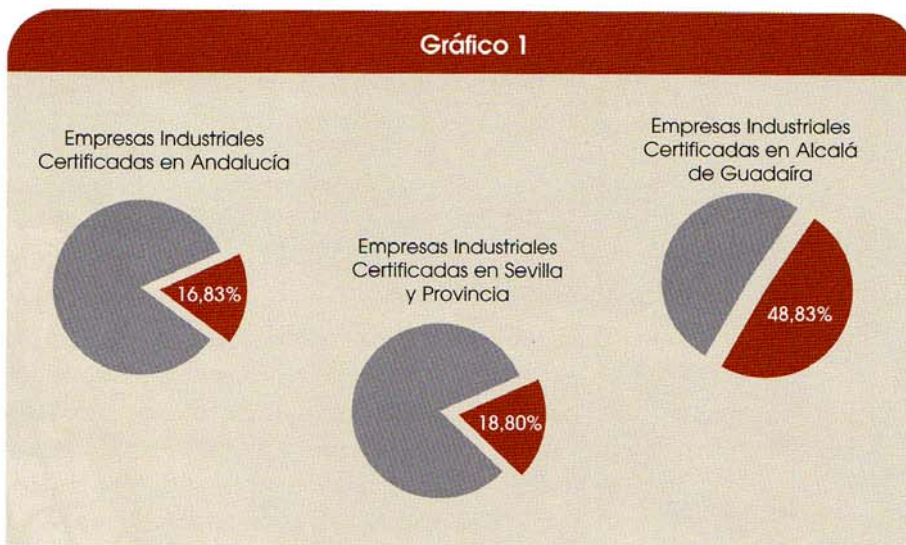
La gran mayoría de las empresas incluidas en este estudio, un 90%, valora de forma positiva el hecho de que sus proveedores dispongan de sistemas de calidad implantados y certificados, lo que refuerza el hecho de que efectivamente piensan que este tipo de sistemas mejora la gestión y la competitividad de la empresa.

Por el contrario, sólo el 45% de las empresas entrevistadas afirman haber

**Cuadro 3**

Indicadores	2002-2007	2008-2009
Porcentaje de medidas adoptadas en menos de 1 año	51,33%	43,43%
Porcentaje de medidas adoptadas entre 1 año y 2 años	78,50%	70,99%

Gráfico 1



establecido algún tipo de acuerdo o alianza con otras empresas como medio para aumentar su competitividad, encontrándonos un 12% de empresas que no han considerado necesario adoptar políticas basadas en acuerdos o alianzas y un 43% que simplemente no ha emprendido ninguna acción en este sentido.

### 3. En cuanto a la innovación...

Un alto porcentaje de las empresas encuestadas manifiestan haber innovado en los últimos años de una u otra forma para aumentar su competitividad. En concreto, un 86% dice haber innovado en sus productos y servicios, un 83% en sus procesos y un 74% en sus sistemas de gestión. Sólo un 49% de las empresas manifiesta diseñar sus propios productos y un 48% de ellas disponen de productos certificados.

Muchas de las empresas relacionan la innovación con la incorporación de nueva maquinaria, obviando otras áreas de la empresa donde dirigir la innovación, como, por ejemplo, el campo de los RRHH, diseño de nuevos servicios o productos.

### 4. En cuanto a la motivación de los trabajadores...

En relación con la motivación y reconocimiento de los logros de sus empleados,

sólo el 55% afirma disponer de sistemas apropiados. Este resultado tampoco parece coherente con la afirmación que da el 88% de las empresas encuestadas, que dicen que la gestión de la calidad es un factor estratégico, y del 87% de ellas, que dicen estar firmemente comprometidos con la calidad.

La única explicación que se puede dar a esto es que no se relacione la motivación de los empleados con el nivel de calidad conseguida en los productos y servicios de la empresa.

### 5. En cuanto a resultados obtenidos con los sistemas de gestión...

De las preguntas relacionadas con los resultados obtenidos gracias a la aplicación de técnicas de gestión en las áreas de clientes, negocio y personas, éstos fueron:

1. Las empresas manifiestan que la aplicación de técnicas y herramientas de gestión de calidad les ayuda a captar nuevos clientes (61%) y/o a fidelizar a los existentes (70%).
2. El 51% declara que la aplicación de técnicas de calidad les ha ayudado a hacer a su empresa más rentable, ya sea aumentando ventas (63%), disminuyendo costes (53%) o mediante ambas cosas.

3. El 53% de las empresas manifiesta que la aplicación de técnicas de calidad les ha ayudado a motivar a sus empleados.

De estos resultados, se deduce que las empresas relacionan más fuertemente los sistemas de calidad con los resultados en el área comercial (ventas y clientes) que con los resultados internos de motivación de personal y de reducción de costes.

### Impacto de la calidad y el CACSI en la transformación de la economía local

Durante la última edición del proyecto que llevamos a cabo desde CACSI (2008-2009) se ha realizado un estudio-análisis estadístico acerca de las empresas certificadas bajo la norma ISO 9001 en Alcalá de Guadaíra, diferenciando al sector industrial, que es clave para el futuro y consolidación de la economía del territorio.

Los resultados de este estudio están basados en datos del año 2007, aportados por todas las certificadoras acreditadas por ENAC, en la información suministrada por el SIMA (Sistema de Información Multiterritorial de Andalucía) y BBDD del Ayuntamiento de Alcalá.

Con este estudio se ha podido valorar la intensidad de la actividad y la presencia del Centro de Apoyo a la Calidad y Seguridad Industrial en el territorio. Los resultados de este estudio nos muestran que:

Centrándonos en el sector industrial, los datos existentes sobre el número de empresas industriales certificadas muestran el alto grado de competitividad de las empresas ubicadas en Alcalá de Guadaíra.

En el año 2002, Alcalá sólo contaba con 65 empresas industriales certificadas. A día de hoy, son 266 las empresas industriales que han superado un proceso de certificación (Véase gráfico 1). ■