



Región de Murcia
Consejería de Economía, Industria
e Innovación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA CALIDAD

MURCIA

CIC INFORMA

BOLETÍN INFORMATIVO GRATUITO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA CALIDAD DE MURCIA
ÉPOCA 2 - AÑO 2 - Nº 17 - JULIO DE 2.003 - D-L. MU-2215-2001

Editorial

A raíz de la celebración de la VIII Semana Europea de la Calidad el pasado mes de noviembre de 2002, y los actos organizados por el CIC durante el pasado año, se ha incrementado ostensiblemente el número de consultas recibidas, gestionadas y resueltas por este Centro.

Por ello, hemos de destacar que el pasado mes de junio se igualó el total de consultas registradas durante todo el año 2002, lo cual es indicativo del incremento de actividad del CIC y su proyección de futuro.

Igualmente, es destacable el notable incremento del Servicio de Auditorías de Diagnóstico que ofrece el Centro, que ha recibido los elogios de diversos profesionales y empresarios de nuestra Región.

Pero todo esto no hubiera sido posible sin la participación de todas las personas y organizaciones que han contribuido y siguen contribuyendo al desarrollo y consolidación del CIC en la sociedad murciana. De ahí nuestro más sincero agradecimiento, puesto que su satisfacción recompensa con creces nuestro esfuerzo diario.

Ayudas

Como indicamos en el pasado **número 16** de nuestro Boletín **CIC INFORMA**, el pasado 3 de Mayo se publicó en el BORM la Orden de 15 de Abril de 2003, de la Consejería de Ciencia, Tecnología, Industria y Comercio, por la que se establece para el **ejercicio 2003** la convocatoria que regula la concesión de ayudas integradas en el **Plan de Consolidación y Competitividad de la Pyme 2000-2006**. Pueden consultarlas en la web del INFO: <http://www.ifrm-murcia.es>. Para mayor información, además del propio INFO, también disponen del CIC.

Foros de Calidad

Les comunicamos que tenemos previsto reanudar los trabajos de los Foros de Entidades Consultoras y de Formación durante los próximos meses de septiembre y octubre.

Por ello, les recordamos que una de las primeras actuaciones consistirá en la elaboración de un Decálogo de actuaciones para orientar y alentar a los empresarios y profesionales acerca de los servicios que ofrecen las diferentes Entidades Consultoras que operan en nuestra Región.

Del mismo modo, el CIC se encuentra abierto a recibir cualquier sugerencia al respecto, por lo que animamos a todos los miembros de los Foros a que aporten nuevas ideas para la próxima convocatoria.

Aviso del CIC

Debido al período estival en el que nos encontramos inmersos, les comunicamos que el próximo Boletín **CIC INFORMA** tendrá carácter bimensual y se editará el próximo mes de septiembre.

Noticias

La Fundación Entorno y el Ministerio de Medio Ambiente conmemoran el Décimo Aniversario del Reglamento EMAS

Los actos se celebraron el pasado 7 julio, quedando oficialmente inaugurados a las 9:30 horas por el Secretario General de Medio Ambiente, D. Juan del Álamo, y por la Directora de la Fundación Entorno y eurodiputada, D^a. Cristina García-Orcoyen. El Reglamento EMAS, sistema voluntario europeo para la ecogestión y auditoría de las empresas, fue aprobado por el Parlamento Europeo el 26 de junio de 1993, con el objetivo de promover una mejora continua en el comportamiento ambiental de todas las organizaciones europeas y la difusión de la información pertinente al público y otras partes interesadas, asegurando el cumplimiento de la legislación ambiental vigente por parte de las empresas, así como un impulso de su competitividad y de las relaciones entre empresa y trabajadores. Durante el acto de conmemoración, el Secretario General de Medio Ambiente y la Directora de la Fundación Entorno y ponente para la revisión del EMAS en el Parlamento Europeo, ofrecieron los últimos datos comparativos sobre el número de empresas certificadas EMAS en España y Europa. España ocupa el tercer puesto a nivel europeo en registros EMAS, por detrás de Alemania y Austria, principalmente gracias a la acción del sector hostelero. Por su parte, la responsable de la Dirección General de Medio Ambiente de la Comisión Europea, D^a. Catherine Day, ofreció una visión global de los logros y expectativas del Reglamento en Europa.

La jornada continuó con la celebración de dos mesas redondas. En la primera intervinieron representantes de diferentes compañías españolas registradas como CEPSA, Paradores de Turismo y COATO (Pyme murciana ganadora del Premio Europeo de Medio Ambiente 2002) y una representación de AENOR. En la segunda mesa redonda, participaron representantes de Novotec-Soluziona, y de la Fundación Entorno, donde se abordaron las nuevas fórmulas y herramientas para la implantación del EMAS, dirigidas especialmente a las Pymes.

Concedidos tres Sellos de Calidad a restaurantes de la Región de Murcia

El Comité de Certificación del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) ha adjudicado recientemente la Q de calidad a tres establecimientos de la Región de Murcia, en la localidad de Moratalla y en El Algar, en Cartagena.

Las empresas excelentes miden la voz de empleados y clientes

El pasado 2 de julio "La Gaceta de los Negocios" publicaba un artículo en el que exponía, de forma resumida, que la excelencia implicaba un nuevo comportamiento y, en consecuencia, nuevas actuaciones. En Europa, el modelo EFQM de Gestión se ha impuesto como referencia para más de 50.000 empresas de las cuales cerca de 1.000 son españolas. Sin embargo, uno de los grandes problemas con los que se encuentran las organizaciones es conseguir que las personas que integran su empresa utilicen todo su conocimiento para favorecer la innovación y el desarrollo continuo de la misma. Es el reto de la gestión del conocimiento, del capital intelectual, del comportamiento, de las emociones. Todas las organizaciones procuran, de forma un tanto meticulosa, medir la voz del cliente. Los resultados empresariales dependen, en gran medida, de la capacidad de satisfacer y dar respuestas a las expectativas de sus clientes. Al igual que los clientes externos, las personas que trabajan en una organización actúan según su identidad. Nuestros comportamientos en la organización vienen determinados por la imagen y satisfacción que tenemos de los elementos clave que la conforman, por lo que es necesario contar con nuevos mecanismos, procedimientos o herramientas con el fin de estandarizar y formalizar el comportamiento de las personas en la empresa. En definitiva, es necesario disponer de un sistema que permita gestionar la identidad organizativa para poder tener una visión integral de todos los elementos clave que inciden en el comportamiento. Se hace necesario y urgente disponer en las organizaciones de una herramienta que, de forma sencilla, rápida y eficiente permita conocer y analizar las percepciones individuales y de grupo (*clima laboral*), la percepción colectiva y la institucionalizada (*cultura*) y los resultados (*satisfacción laboral*) con respecto a las dimensiones que inciden en el comportamiento: liderazgo, procesos, estructura, etc.

Para Suscripciones (o bajas) a este Boletín Informativo Gratuito, estamos a su entera disposición en el CIC