



Región de Murcia
Consejería de Economía,
Industria e Innovación
Dirección General de Industria,
Energía y Minas

y Auditorías de diagnóstico e Información de Calidad: herramientas al servicio de las empresas de la Región de Murcia

Centro de Información de la Calidad



Región de Murcia
Consejería de Economía,
Industria e Innovación
Dirección General de Industria,
Energía y Minas

Promoción de la Calidad

La Ley 21 / 1992, de Industria

Artículo 20. Promoción de la calidad industrial.

La Administración del Estado, en colaboración con las Comunidades Autónomas, para promover y potenciar la competitividad de la industria española y de acuerdo con las orientaciones dadas por la Comisión para la Competitividad Industrial, fomentará en materia de calidad industrial:

Centro de Información de la Calidad





La Ley 21 / 1992, de Industria

Artículo 20. Promoción de la calidad industrial.

-  1. La existencia de organismos de normalización de ámbito nacional.
-  2. La coordinación y participación de todos los sectores e intereses de la actividad económica y social en la normalización, así como en su difusión, y en la certificación de conformidad a normas.
-  3. La colaboración y coordinación de las actividades de normalización con las actuaciones que se desarrollen sobre la materia en el ámbito comunitario, favoreciendo así la participación española en los Organismos Supranacionales.



La Ley 21 / 1992, de Industria

Artículo 20. Promoción de la calidad industrial.

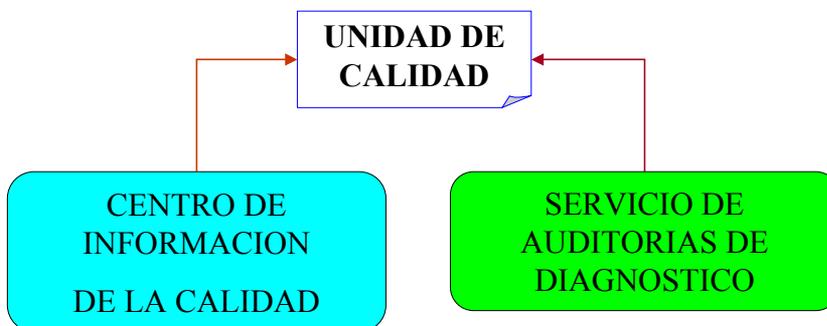
-  4. La existencia de Entidades de Acreditación, certificación, inspección y ensayo con demostrada capacidad técnica para que puedan ser reconocidas a nivel comunitario e internacional.
-  5. La promoción de la implantación y mejora de los sistemas de gestión de la calidad en las empresas.
-  6. La adquisición por parte de las Administraciones Públicas de productos normalizados.





La Unidad de Calidad

Composición de la Unidad de Calidad:

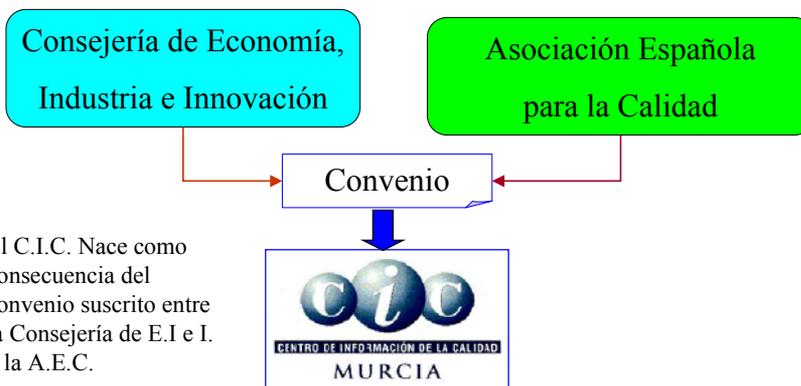


Centro de Información de la Calidad



Introducción

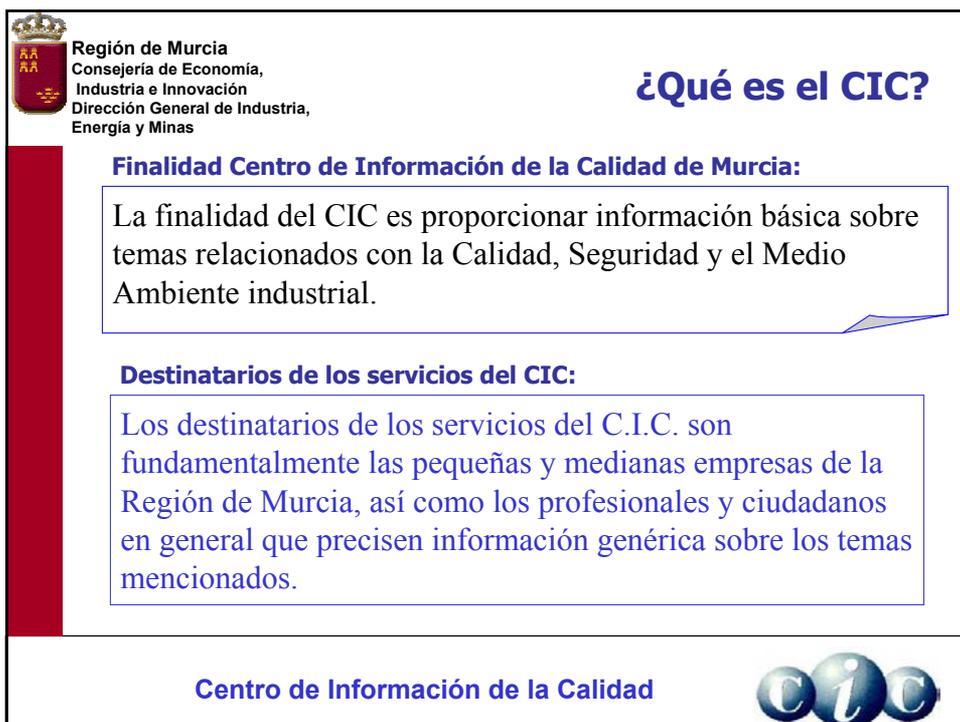
El Centro de Información de la Calidad de Murcia:



El C.I.C. Nace como consecuencia del convenio suscrito entre la Consejería de E.I e I. y la A.E.C.

Centro de Información de la Calidad







Objetivos estratégicos del CIC

-Facilitar el acceso a la información y orientar en materia de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente Industrial de forma gratuita a cualquier persona o entidad interesada.

-Fomentar en las organizaciones de la Región de Murcia, y en especial en las PYMEs, la mejora de la competitividad través de la Calidad.



Información suministrada por el CIC

- Infraestructura de la Calidad.**
- Entidades relacionadas con la Calidad.**
- Bibliografía y publicaciones.**
- Implantación de Sistemas de Calidad.**
- Centros y Cursos de Formación.**
- Jornadas y Congresos.**
- Ayudas y premios.**
- Legislación y normativa.**
- Promoción de la Calidad.**





Región de Murcia
Consejería de Economía,
Industria e Innovación
Dirección General de Industria,
Energía y Minas

¿Como funciona el CIC?

El Centro de Información de la Calidad de Murcia desarrolla una búsqueda constante de fuentes de información, actualizando permanentemente sus bases de datos. Para ello mantiene una estrecha relación con las entidades que generan la información, fundamentalmente con los organismos nacionales e internacionales que conforman la infraestructura de la Calidad.

El C.I.C. de Murcia está en contacto fuentes de información de temas relacionados con la Calidad, la Seguridad y el Medio Ambiente Industrial, así como instituciones y centros de su naturaleza, lo que le convierte en un eficaz sistema de búsqueda.

Centro de Información de la Calidad



Región de Murcia
Consejería de Economía,
Industria e Innovación
Dirección General de Industria,
Energía y Minas

¿Como consultar al CIC?

TELEFONO: 968 89 39 46

FAX: 968 36 20 03

WEB: www.carm.es/ceii/cic

Correo electrónico: cic@carm.es

Oficinas:

Avda. del Descubrimiento

Pol. Ind. Oeste. 30820 ALCANTARILLA

Centro de Información de la Calidad





Región de Murcia
Consejería de Economía,
Industria e Innovación
Dirección General de Industria,
Energía y Minas

Boletín del CIC

El C.I.C. Edita un boletín informativo mensual, en el que se recogen las últimas novedades en el campo de la Calidad, la Seguridad y el Medio Ambiente Industrial

El boletín del CIC se

distribuye en:

-Papel.

-Correo electrónico.

-Página web

Todos los interesados en recibir el boletín gratuitamente, pueden solicitarlo con la correspondiente suscripción

Centro de Información de la Calidad



Región de Murcia
Consejería de Economía,
Industria e Innovación
Dirección General de Industria,
Energía y Minas

Foros de Calidad

Centro de Información de la Calidad





Definición y objetivos

Foros de Calidad:

-Iniciativa del C.I.C. para la promoción de la Calidad.

¿Qué son?.

-Un lugar de encuentro de libre participación que reúne a los agentes de determinados sectores o facetas de la Calidad.

¿Cual es su objetivo?.

-Dialogar e intercambiar información y opiniones con la finalidad de promocionar la Calidad en su ámbito o sector y proponer iniciativas de mejora.



Composición





Metodología de trabajo

- El Centro de Información de la Calidad de Murcia organiza reuniones periódicas, invitando a todos los agentes de la Calidad en cada sector o ámbito.
- En cada reunión el grupo determina previamente la metodología de trabajo y los objetivos.
- En cada reunión el grupo asigna responsabilidades de ejecución de las iniciativas propuestas y evalúa los resultados obtenidos.
- El C.I.C. levanta acta de las reuniones y elabora informes.
- Cada foro está permanentemente abierto a cualquier agente que quiera incorporarse en cualquier momento.



Foros propuestos

-Inicialmente se proponen los siguientes foros de Calidad:

- FORMACION EN CALIDAD.
- CALIDAD EN EL SECTOR METAL-MECANICO.
- CALIDAD EN LOS SERVICIOS TURISTICOS.
- ENTIDADES CONSULTORAS DE CALIDAD.
- ENTIDADES DE CERTIFICACION EN CALIDAD.
- CALIDAD EN LA ADMINISTRACION PUBLICA.

Posteriormente, pueden constituirse cuantos foros sean precisos, así como si el grado de participación no es el esperado en alguno de los propuestos puede suprimirse o reconvertirse.





Región de Murcia
 Consejería de Economía,
 Industria e Innovación
 Dirección General de Industria,
 Energía y Minas

Foros propuestos

El papel del C.I.C.
En cada foro es el
de mero
moderador y
soporte de la
infraestructura
necesaria para la
constitución y
mantenimiento de
los mismos, siendo
los agentes los
verdaderos
protagonistas.

FOROS DE CALIDAD



Centro de Información de la Calidad



Región de Murcia
 Consejería de Economía,
 Industria e Innovación
 Dirección General de Industria,
 Energía y Minas

Foro de Formación en Calidad:

Componentes del Foro de Formación en Calidad

Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Murcia	SGS Tecnos, S.A.
CROEM (Conf. Reg. de Organizaciones Empresariales de Murcia)	TÜV Internacional
Escuela de Administración Pública	Calidad y Dirección
Escuela de Administración Local.	Nicolau & del Rey y Asociados, S.L.
Universidad de Murcia	Centro de Formación Municipal (Ayto. de Murcia)
Universidad Politécnica de Cartagena	Escuela de Negocios
UCAM	Bureau Veritas
	IKOI

Centro de Información de la Calidad





Foro de Consultoras en Calidad:

Componentes del Foro de Consultoras en Calidad

ECA ENTIDAD COLABORADORA DE LA ADMON.	CONPROJECT, S.L.
AUDIEST CONSULTORES, S.A.	INFORGES, S.A.
LKS CONSULTORES	MUNUERLAB CONSULTORES
SGS TECNOS, S.A.	FORO 21, S.L.L.
BUREAU VERITAS	NEXCO CONSULTORES
JULIO C. ALVAREZ YLLANES	TRRT SISTEMAS AMBIENTALES
BASE RECURSOS DIRECTIVOS, S.L.	ISOTADER
AGROSERVICIOS MURCIANOS	AMYCA
NOVOTEC SOLUZIONA	BUROTEC MURCIA



Resultados del CIC

Datos a 31-10-2004

Nº total de consultas (desde diciembre 2001).... 2593

- Consultas en 2001..... 48
- Consultas en 2002..... 494
- Consultas en 2003..... 1072
- Consultas en 2004..... 979 (hasta 31/10/04)
- (consultas en 2003 a la misma fecha: 892)

Nº total de usuarios..... 662





Resultados del CIC

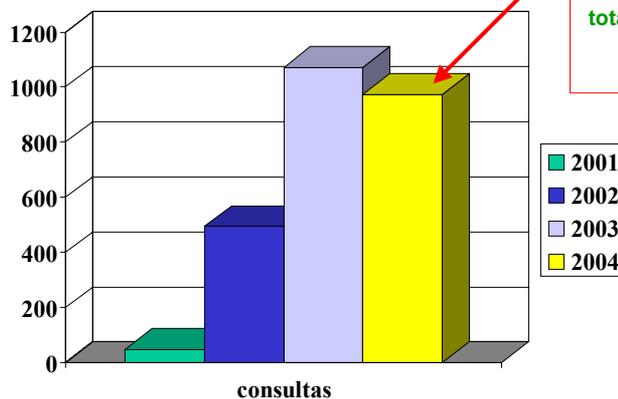
Datos a 31-10-2004

- Promedio consultas/mes en 2004..... 97,9 cons./mes
- Grado de fidelización..... 37,76 %
- Perfil usuarios:
 - Empresas y organizaciones.....68,29%
 - Particulares y profesionales.....31,71%



Resultados del CIC

Datos a 31-10-2004





Región de Murcia
Consejería de Economía,
Industria e Innovación
Dirección General de Industria,
Energía y Minas

El servicio de auditorías de diagnóstico

Centro de Información de la Calidad



Región de Murcia
Consejería de Economía,
Industria e Innovación
Dirección General de Industria,
Energía y Minas

Auditorías de diagnóstico

El Centro de Información de la Calidad de Murcia dispone de un servicio de AUDITORIAS DE DIAGNOSTICO , relacionadas con la implantación de las normas y modelos de referencia.

ISO 9000
ISO 14000

EFQM

Otras normas o modelos.....

Centro de Información de la Calidad





Región de Murcia
Consejería de Economía,
Industria e Innovación
Dirección General de Industria,
Energía y Minas

Auditorías de diagnóstico

El resultado de la AUDITORIA DE DIAGNOSTICO se entrega a la empresa que lo solicite con las recomendaciones para la implantación del correspondiente Sistema de Gestión que permita la mejora de la organización.

Tras la AUDITORIA DE DIAGNOSTICO la dirección de la organización auditada contará con una información que le permitirá conocer los puntos fuertes y los menos desarrollados en su empresa con respecto a la futura implantación de la norma de referencia.

Centro de Información de la Calidad



Región de Murcia
Consejería de Economía,
Industria e Innovación
Dirección General de Industria,
Energía y Minas

¿Como acceder a las auditorías de diagnóstico?

TELEFONO: 968 89 39 46

FAX: 968 36 20 03

WEB: www.carm.es/ceii/cic

Correo electrónico: cic@carm.es

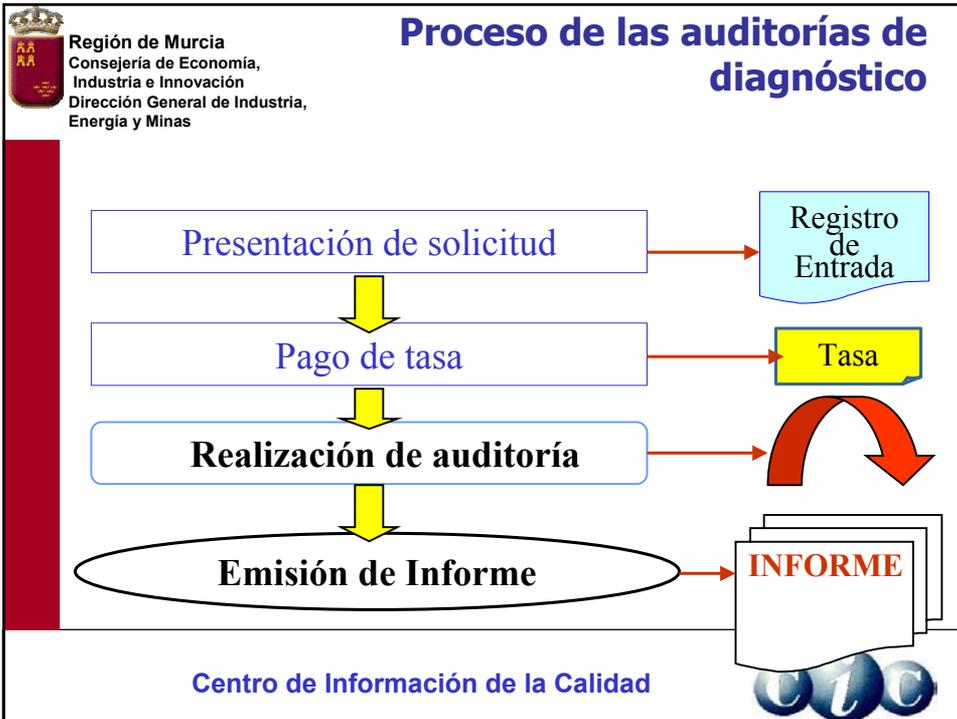
Oficinas:

Avda. del Descubrimiento

Pol. Ind. Oeste. 30820 ALCANTARILLA

Centro de Información de la Calidad






Región de Murcia
 Consejería de Economía,
 Industria e Innovación
 Dirección General de Industria,
 Energía y Minas

Qué es un Diagnóstico

Diagnóstico: Determinación del estado de una organización con respecto a un modelo o norma.

Con respecto a qué se diagnostica: REFERENCIAL o modelo de referencia.

Qué se diagnostica: UN SISTEMA de GESTION.

- La empresa es un Sistema organizado.
- La ISO 9001:2000 es otro Sistema organizado y además, documental (Hay que "pensar en sistema").

Centro de Información de la Calidad





Qué es una Auditoría

Definición: Examen sistemático, documentado, objetivo e independiente de la eficacia de un sistema o alguna de sus partes.

Se buscan Evidencias → No Conformidades / Observaciones

Puntos fuertes – Areas de mejora ←

- Requisitos:**
- Apoyo de la Dirección
 - Independencia del Auditor y Area Auditada
 - Acceso a las instalaciones, documentos, personal
 - Planificación y Programa de la Auditoría
 - Confidencialidad



Una auditoría de diagnóstico, para qué

Es el Primer Paso antes de decidir adoptar un modelo de referencia

Con una AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO podremos:

1. Disponer previamente de los elementos de juicio necesarios antes de adoptar un modelo.
2. Tener una idea global antes de definir un "soporte documental".
3. Contar con una Guía para la implantación del modelo.
4. Facilitar el Seguimiento de la implantación de dicho modelo.





Región de Murcia
Consejería de Economía,
Industria e Innovación
Dirección General de Industria,
Energía y Minas

Por qué se debe adoptar un modelo de referencia

ES UN INSTRUMENTO PARA

MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DE UNA EMPRESA

Una Norma de prestigio internacional no puede estar "mal pensada". Cuando es adoptada por una multinacional ¿busca la "mejora de la imagen"?

Bien planteada, ayuda a mejorar la competitividad de una empresa.

Centro de Información de la Calidad



Región de Murcia
Consejería de Economía,
Industria e Innovación
Dirección General de Industria,
Energía y Minas



CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA CALIDAD

MURCIA

Centro de Información de la Calidad

