



SGS Tecnos S.A.

### PROGRAMACIÓN SEMESTRAL. CURSOS ABIERTOS EN CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

El Departamento de Formación de la entidad SGS TECNOS, S.A. ha lanzado su oferta semestral para este año 2004. Para mayor información pueden contactar con:

Manuel Artigao Castillo. Jefe de Oficina Murcia.  
Belén Hidalgo Ferrer. Coordinadora de Formación.  
Tel.: 968 351305; Fax: 968 267922  
E-mail: ES\_Murcia\_Tecnos@sgs.com.

O pueden contactar con el 



MASTER Y CURSOS DE  
GESTIÓN DE CALIDAD,  
MEDIO AMBIENTE Y  
SEGURIDAD INDUSTRIAL



En colaboración con  y 

Para más información en el *Instituto AMYCA de Formación*.

Web: [www.amycaformacion.com](http://www.amycaformacion.com)  
Tlfs.: 968 220609 (horario de tarde),  
968 93 76 88 (tardes y mañanas)

O pueden contactar con el 

### Abiertas las ayudas para el año 2004 del Plan de Consolidación y Competitividad de la Pyme 2000-2006

Mediante Orden de 16 de Marzo de 2004, por la que se establece para el ejercicio 2004 la convocatoria prevista en la Orden de 11 de junio de 2001, que regula la concesión de ayudas integradas en el Plan de Consolidación y Competitividad de la PYME 2000-2006.

El Plan de Consolidación y Competitividad de la Pequeña y Mediana Empresa, Plan Pyme, es un conjunto de medidas de apoyo y actuaciones de fomento destinadas a las Pymes españolas, en el marco de una política orientada a consolidar el tejido empresarial español, aumentar la competitividad de la empresa y, como consecuencia, propiciar el empleo y la creación de riqueza. Las líneas de actuación se engloban en dos grupos básicos de medidas:

- La plena integración de la Pyme en la Sociedad de la Información,
- La incorporación de técnicas empresariales innovadoras.

El Plan Pyme contempla como beneficiarios directos de las subvenciones en cada una de las medidas a los Organismos Intermedios) siempre acompañados por un colectivo de Pymes con el fin de que éstos promuevan proyectos en las mismas. Los Organismos Intermedios son organizaciones públicas, semipúblicas o privadas sin ánimo de lucro con personalidad jurídica propia que de forma habitual presten servicios de apoyo de carácter empresarial a las Pymes. De forma complementaria, se posibilita la participación de la Pyme como beneficiaria directa en algunas de las medidas del Plan.

Pueden obtener mayor información en el Instituto de Fomento (INFO) o en la web del CIC:  
<http://www.carm.es/ceii/cic/>

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



Región de Murcia  
Consejería de Economía, Industria  
e Innovación

Dirección General de Industria,  
Energía y Minas



# CIC INFORMA

BOLETÍN INFORMATIVO GRATUITO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA CALIDAD DE MURCIA  
ÉPOCA 2 - AÑO 3 - Nº 22 - MARZO-JUNIO DE 2.004 - D-L. MU-2215-2001

## Editorial

La consultoría y la certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad y Medioambientales son dos actividades complementarias que en ningún caso deben realizarse por una misma organización.

Una entidad de certificación no deberá realizar ningún tipo de consultoría bajo otro nombre u otra organización.

Como iniciativa a esta premisa básica, el CIC ha elaborado un borrador de "Recomendaciones para la contratación de una Entidad de Consultoría en Gestión de la Calidad", que ha sido presentado en la última reunión de trabajo del Foro de Entidades Consultoras en Calidad, como un punto de partida al desarrollo de un código deontológico para los servicios de consultoría.

Por una parte, existen consultoras que apuestan por relacionarse con una entidad respetando la independencia y la integridad de las dos partes. Otras se benefician del esfuerzo realizado por las diferentes entidades de certificación para ser más eficientes.

Una solución posible sería abrir las puertas de las diferentes entidades de certificación a los consultores que quieren ampliar sus conocimientos, bien sobre los procesos de auditoría aplicados o sobre la interpretación de la norma correspondiente. La cuestión final es SER TRANSPARENTES.



## Foros de Calidad



Reunión del Foro de Entidades Consultoras celebrada el pasado 23 de abril en la Dirección General de Industria, Energía y Minas. FOTO: CIC.

Los pasados días 23 de Abril y 7 de Mayo tuvieron lugar las reuniones de los Foros de Entidades Consultoras en Calidad y Medio Ambiente Industrial y de Entidades de Formación en Calidad, respectivamente. Los actos se celebraron en la Sala de Juntas de la Dirección General de Industria, Energía y Minas, y contó con la presencia de D. Horacio Sánchez Navarro, Ilmo. Sr. Director General de Industria, Energía y Minas. Aprovechamos estas líneas para agradecer a todos los representantes de las diferentes entidades su participación en los Foros y animamos a aquellos interesados que se unan a esta iniciativa poniéndose en contacto con el CIC.



A la izquierda, instantánea de la Reunión del Foro de Entidades de Formación en Calidad celebrada el pasado 7 de mayo en la Dirección General de Industria, Energía y Minas. Abajo, detalle de otro momento de la Reunión. FOTO: CIC.



### El Instituto Juran implanta Seis Sigma en el Servicio Nacional de Salud británico

El Servicio Nacional de Salud británico ha considerado que la metodología Seis Sigma es el instrumento más apropiado para la mejora de la eficacia y eficiencia de sus servicios, que es uno de los principales de Europa, proporcionando empleo sólo en el Reino Unido a un millón de profesionales (5% de la población activa). Para el cuatrienio 2001-2005 ha puesto en marcha un ambicioso plan de acción, centrado en la mejora de la calidad del servicio, la reducción de listas de espera, el aumento del número de hospitales y profesionales, así como la implantación de nuevas tecnologías de la información, buscando la mejora de la calidad de vida de la población y usando la "Voz del Paciente" como un instrumento de medida de la satisfacción de los clientes en lo que respecta al servicio ofrecido. La llamada "Voz del Paciente" es un servicio universal para todos basado en las necesidades clínicas y no en su capacidad económica, cuyos requerimientos son, entre otros, proporcionar un amplio espectro de servicios, proporcionar los servicios de acuerdo a las necesidades y preferencias de los pacientes individuales, sus familias y cuidadores, responder a las diferentes necesidades de las diferentes poblaciones, etc.

Para mayor información pueden consultar la página web del Instituto Juran ([www.juraninstitute.es](http://www.juraninstitute.es)).

### Marcas de Calidad para el sector de la producción láctea

La revista *Tierras de Castilla y León* ha publicado recientemente un artículo donde expone el nuevo Protocolo de Calidad para el sector de producción láctea, que prevé que se puedan crear sistemas de certificación de calidad para la leche cruda cuando todos los operadores que participen en una determinada zona lo decidan. En tal caso, el proceso deberá ser auditado desde las granjas a las industrias por parte de una empresa privada que esté acreditada para ello. Las Administraciones serán las encargadas de elaborar la normativa de referencia a aplicar en estos casos, que constará de una parte fija que deberá ser auditada en todos los casos, y de una parte variable.

Se crea además una mesa de coordinación para el control de la calidad, que fijará inicialmente los requisitos mínimos exigibles en estas materias y que deberá aprobar todos los cambios en el mismo.

### Jornada de ENAC sobre Acreditación en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

El pasado día 5 de mayo, la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) se reunió en un céntrico hotel de la capital murciana con diversos representantes de las diferentes Consejerías de nuestra Comunidad Autónoma.

Esta convocatoria queda enmarcada en la serie de jornadas que esta organización lleva celebrando desde el año pasado y tendrá continuidad durante el presente año en las diferentes Autonomías, con el objetivo de transmitir a la Administración qué es y qué no es la acreditación, cómo la desarrolla ENAC, cuál es su utilidad y los beneficios que les puede aportar en el desarrollo de su gestión.

En el transcurso de la Jornada los representantes de ENAC, Dña. Beatriz Rivera (Directora Gerente), Dña. Inmaculada Lorente (Directora de Operaciones) y D. Ignacio Pina (Director Técnico), debatieron sobre la acreditación y explicaron su valor como herramienta cada vez más útil para la Administración en todo lo referente a las actividades de evaluación de la conformidad, para ofrecer al mercado productos servicios cada vez más fiables, seguros y competitivos, tras una introducción inicial del concepto de acreditación y presentar la Entidad.

Finalmente, se expusieron los criterios y el proceso de acreditación: alcance, solicitud, evaluación, toma de decisiones, certificado y uso de la marca de acreditación y mantenimiento de la misma.

Con estas jornadas, ENAC pretende acercar la acreditación, sus ventajas y posibilidades de futuro, y transmitir los beneficios que ésta supone para la Administración y el consumidor final.

### Disponible la edición 2004 del Catálogo de Acreditación de ENAC en el CIC

ENAC ha editado la edición 2004 del Catálogo de Acreditación, que recoge todos los Laboratorios de Ensayo, Laboratorios de Calibración, Entidades de Certificación, Entidades de Inspección, Verificadores Medioambientales y Entidades de Buenas Prácticas de Laboratorios, acreditados hasta diciembre del pasado año 2003, el cual cierra con un total de 943 acreditaciones.

El Catálogo se ha consolidado como una herramienta de consulta muy útil para todas las organizaciones que necesitan contratar los servicios de un organismo de evaluación de la conformidad. La nueva edición de 2004 presenta un aumento significativo de entidades y laboratorios acreditados, recopilados en 340 páginas. Además, mantiene el mismo diseño de años anteriores debido al éxito de acogida por su fácil utilización.

Pueden solicitar este catálogo en las oficinas de ENAC en Madrid, mediante fax (91 458 62 80), correo (ENAC, Catálogo de Acreditación 2004, C/ Serrano, 240 - 28016 Madrid) o e-mail ([barteaga@enac.es](mailto:barteaga@enac.es)). ENAC también mantiene el Catálogo actualizado en su página web ([www.enac.es](http://www.enac.es)).

Por último, indicarles que tienen el Catálogo ENAC 2004 a su entera disposición para consultas en el CIC, o bien pueden solicitárnoslas de la manera habitual: teléfono fax, correo ordinario o electrónico.

### Superadas las 2000 consultas en el CIC

El número de consultas gestionadas por el CIC se ha incrementado progresivamente en los últimos tiempos. En la actualidad, y al cierre de esta edición, alcanza las 2085, que ha cuadruplicado los resultados obtenidos en el año 2002 y sigue una tendencia superior a un 11 por ciento respecto al pasado año 2003. Este servicio ofrecido gratuitamente a la Región de Murcia está consolidándose con mayor énfasis dentro y fuera de nuestras fronteras.