

## Formación



SGS Tecnos S.A.

### CURSO DE IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL, SEGÚN ISO 14001: 1996

Del 16 al 20 de febrero de 2004 en las instalaciones de SGS TECNOS, Avda. Lope de Vega, 22-3°C, Edificio Bruselas. MURCIA.

PRECIO: 275 Euros/asistente

Horario: 16:00 -20.00 PM

Tel.: 968 351305; Fax: 968 267922

Información: Manuel Artigao Castillo. E-mail:

ES\_Murcia\_Tecnos@sgs.com. Web: www.sgs.es



### CURSO DE AUDITOR INTERNO DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



En colaboración con **TÜV**  
Cumple la Norma ISO 9001 - Modelo EOQ

A realizar en 3 días, en jornada de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 (14:00-15:00 almuerzo)

Para más información en el *Instituto AMYCA de Formación*. Web: [www.amycaformacion.com](http://www.amycaformacion.com), o en el 968 220609 (horario de tarde).

Nº máximo de alumnos: 20

Duración: 24 horas lectivas.

### Convocadas las ayudas del INFO para el año 2004

Mediante Acuerdo de 17 de diciembre de 2003, del Consejo de Dirección del Instituto de Fomento de la Región de Murcia, en su Programa de Calidad.

OBJETO: Proyectos realizados por pymes del sector industrial y sus asociaciones que finalicen en:

- Certificación de sistemas de gestión de la calidad, sistemas de gestión de la seguridad, medio ambiente y, en general, sistemas de normalización. Dicha certificación debe ser realizada por entidades acreditadas por ENAC, por entidades de acreditación reconocidas por la infraestructura común de la Calidad y la Seguridad en la Unión Europea, u otras entidades reconocidas internacionalmente.

- Normalización, certificación, homologación de productos y obtención de marcas de calidad acreditadas por ENAC, por entidades de acreditación reconocidas por la infraestructura común de la Calidad y la Seguridad en la Unión Europea, u otras entidades reconocidas internacionalmente.

- Implantación de sistemas de mejora continua de la calidad y de la excelencia en las organizaciones, como modelo EFQM. Obtención del registro del sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS).

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

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

# CIC INFORMA

BOLETÍN INFORMATIVO GRATUITO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA CALIDAD DE MURCIA  
ÉPOCA 2 - AÑO 3 - Nº 21 - ENERO-FEBRERO DE 2004 - D-L. MU-2215-2001

## Editorial

Hace aproximadamente tres años expresábamos a nuestros lectores la voluntad del CIC de seguir trabajando en una línea claramente orientada a la satisfacción de nuestros usuarios presentes y futuros. Ello lleva implícito, entre otros aspectos, la promoción y difusión de la calidad, materializada durante los actos conmemorativos de la pasada IX Semana Europea de la Calidad, organizada por este Centro.

Hemos de destacar también la creciente actividad del CIC durante el pasado 2003: el fuerte incremento de las consultas efectuadas por nuestros usuarios y la demanda de nuestro Servicio de Auditorías de Diagnóstico es una realidad más que tangible, como se presenta en este número.

Desde el CIC seguiremos este recién estrenado 2004 con el mismo empeño que en años anteriores para lograr que se cumplan nuestras expectativas y objetivos.

## en cifras



Sede del Centro Regional de Industria y Energía, donde se ubican actualmente las instalaciones del CIC. FOTO: CIC.

Este número de CIC INFORMA resume los datos más significativos que resumen, a nuestro juicio y de una manera accesible, las actividades desarrolladas por el Centro de Información de la Calidad de Murcia en el pasado año 2003. No pretendemos bombardearles con unas estadísticas tediosas o poco legibles, sino ofrecerles una serie de datos que muestran el notable incremento de actividad del CIC, su consolidación en el presente y su futuro en la sociedad murciana.

## Noticias



A la izquierda, una instantánea de las oficinas principales del CIC. Abajo, otro detalle de la oficina y de la librería del CIC y el expositor donde está disponible toda la información sobre jornadas y cursos, boletines,... FOTO: CIC



### Colaboraciones del CIC en cursos de formación

El CIC sigue colaborando en la medida de sus posibilidades en la labor de formación en materia de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial en la Región de Murcia para facilitar esta necesidad.

Esta colaboración se concreta, básicamente, en la difusión de la información referente a los cursos de formación de los que tenemos conocimiento relacionados con las materias propias del CIC a través del Boletín "CIC INFORMA" y en la página web del Centro de Información de la Calidad.

Además, aquellas entidades interesadas en celebrar algún curso relacionado con las materias del CIC pueden solicitar para ello la disponibilidad del Salón de Actos del Centro Regional de Industria y Energía (CRIE) a la DGIEM.

Así, además de la información de los cursos impartidos en nuestra Región de los que hemos tenido conocimiento y hemos venido incluyendo en nuestro boletín "CIC INFORMA", a lo largo del año 2003 el CIC ha colaborado en:

- Septiembre de 2003: Jornada Técnica sobre Soluciones Informáticas para la Gestión de Sistemas impartida por AENOR e ISOTADER en el Salón de Actos del CRIE.
- Octubre de 2003: Curso de Auditor Interno de Calidad, impartido por SGS Tecnos en el Salón de Actos del CRIE.

Desde el CIC seguimos invitando a todas las entidades que soliciten futuras colaboraciones con este Centro para la organización o difusión de las jornadas y cursos en materia de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial, por lo que pueden ponerse en contacto con el CIC por cualquiera de las vías disponibles.

## Noticias

### Notable incremento de las consultas gestionadas por el CIC

Durante el pasado año 2003 el CIC ha incrementado ostensiblemente su actividad, con 231 nuevos usuarios y 1072 consultas generadas. El número de consultas totales atendidas hasta la fecha ha sido **1644**, de las que el 68,18% han sido empresas y el 31,82% profesionales y particulares. El 93,31% de las consultas atendidas quedan resueltas en un **plazo inferior a 15 días**, siendo el total de **consultas resueltas** a día de hoy igual a **100%**. El mes de mayor demanda de información ha sido Octubre, con **136** consultas. Se ha de destacar el fuerte incremento de consultas recibidas durante todo el año 2003, con referencia a años anteriores, tendencia que estimamos continuará al alza durante el presente año 2004. Igualmente, el *Grado de Fidelización de los usuarios*, entendida como la relación porcentual existente entre los usuarios que repiten consulta al CIC en más de una ocasión y el número total de usuarios del servicio es del **37,10%**, que supone además un incremento de más de nueve puntos respecto al año anterior.

El **total** de las consultas atendidas durante el año 2003 han quedado resueltas en un plazo inferior a 10 días, cumpliendo el objetivo marcado a comienzos de año. El medio de entrada y salida para la gestión de consultas más solicitado es internet con un 39% y un 54% del total respectivamente, seguido por el teléfono (37% y un 24%).

Por último, destacar que durante el pasado año el CIC ha gestionado consultas procedentes de varios países latinoamericanos (Colombia, Uruguay o México), así como de diversas comunidades autónomas españolas, como Canarias, País Vasco, Madrid, Valencia o Cataluña, entre otras.

### Aumento de la demanda del Servicio de Auditorías de Diagnóstico del CIC

Las Auditorías de Diagnóstico tienen por objeto orientar de manera específica a las empresas sobre las posibilidades que se le ofrecen en materia de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial para la mejora de su competitividad. Para ello, se identifican sus puntos fuertes y los menos desarrollados en estas materias para fundamentar una propuesta de acciones de mejora razonablemente priorizadas de manera que la empresa pueda dimensionar el esfuerzo que le supondría un proyecto de este tipo.

Hasta la fecha, se han llevado a cabo 11 Auditorías de Diagnóstico en los sectores de actividad más diversos: construcción (3), alimentación (2), metal (1), plástico (1), textil (1), taller (1), ocio y tiempo libre (1), comercio (1).

Entre las empresas objeto de Auditoría de Diagnóstico se encuentran desde micropymes de pequeña facturación hasta pymes con una facturación de varios millones de euros, todas ellas de la Región de Murcia. Se tiene previsto realizar al menos otras 20 Auditorías de Diagnóstico para el 2004. Este Servicio es el único del CIC que no tiene carácter gratuito, ya que queda sujeto a una tasa administrativa.

### Boletín CIC INFORMA

Para el desarrollo de la función de difusión en materia de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial en la Región de Murcia asignada a este Centro de Información, el CIC ha continuado elaborando a lo largo del año 2003 un Boletín Informativo "CIC INFORMA", difundiendo de manera totalmente gratuita a todos aquellos que se suscriben voluntariamente. Durante el 2003 se editaron nueve números de "CIC INFORMA", con un total de **262** suscriptores.