



Jornada sobre Excelencia en la Gestión como clave de competitividad



De izquierda a derecha: D. Daniel Robles, D. José Luis Hernández, D. Tomás Zamora, D. Antonio Cancelo, D. Isidro Vaño de Villota y D. Alberto Martiarena, durante la celebración de la mesa redonda. FOTO: CIC.

El pasado día 23 de Septiembre tuvo lugar en el Salón de Actos de la CROEM una Jornada sobre Excelencia en la Gestión organizada por la entidad AMYCA, que contó con la participación de directivos y representantes de algunas entidades relevantes dentro de este campo, como CAJAMURCIA, COATO, FAGOR, LKS, MCC y PECRÉS.

En la misma se trataron los rasgos más predominantes de las empresas excelentes y una interesante aplicación práctica del grupo FAGOR. Finalmente se celebró una mesa redonda donde todos los participantes expusieron sus experiencias dentro del marco de la jornada.



CIC INFORMA

BOLETÍN INFORMATIVO GRATUITO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA CALIDAD DE MURCIA
ÉPOCA 2 - AÑO 3 - Nº 24 - SEPTIEMBRE-OCTUBRE DE 2.004 - D-L. MU-2215-2001

Editorial

El concepto de Responsabilidad Social Corporativa está cobrando cada día mayor relevancia entre las diferentes organizaciones, donde conceptos como reputación y ética empresarial, acción social, compromiso medioambiental, desarrollo sostenible o código de buenas prácticas, son ya necesarios en las agendas de sus directivos.

Desde el nacimiento de este concepto hasta hoy en día, diversos expertos han aportado multitud de reflexiones sobre la responsabilidad social de las entidades empresariales, aunque todos ellos coinciden en que, lejos de ser una moda pasajera, la Responsabilidad Social Corporativa ha aterrizado para consolidarse definitivamente en nuestro mundo globalizado.

Desde el CIC somos conscientes del verdadero significado de este concepto, que cada vez está calando más profundamente en las empresas y que consiste, no en realizar actividades benéficas con el capital de los accionistas, sino en generar estrategias con las que conseguir beneficios mediante un desarrollo sostenible.



X Semana Europea de la Calidad



El próximo mes de noviembre, del día 8 al 14, tendrá lugar una nueva edición de la Semana Europea de la Calidad, que en esta ocasión alcanzará su décimo aniversario y tiene como lema "Calidad a través de la diversidad".

Como en años precedentes, les animamos desde el CIC a participar en esta nueva iniciativa. Para ello, pueden presentar sus sugerencias en este Centro de Información de la Calidad, donde se estudiarán todas las propuestas recibidas.

El CIC difundirá a través de su página web y de su Boletín CIC INFORMA todos los actos y jornadas que queden enmarcadas dentro de la X Semana Europea de la Calidad, cuyo lema elegido en esta ocasión es "Calidad a través de la Diversidad".

La Semana Europea de la Calidad es un punto de encuentro anual que reúne actos de promoción y difusión de la calidad por toda Europa. Como ya le hemos mencionado más arriba, el CIC es el encargado de coordinar, un año más, en la Región de Murcia país todos aquellos actos relacionados con este ámbito.



Jornada sobre el Sello de Excelencia Europeo

El pasado día 5 de octubre se celebró en la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Murcia una Jornada sobre el Sello de Excelencia Europeo, que contó con la intervención de directivos de la entidad SGS ICS IBÉRICA, del CLUB GESTIÓN DE LA CALIDAD y del IMEX.

Durante el transcurso de la misma se expuso la filosofía y fundamentos del esquema de reconocimiento a la Excelencia en la Gestión, así como la estructura de Modelo EFQM de Excelencia, Niveles de Excelencia y el proceso de reconocimiento y certificación de dicho modelo.

También se presentó el nuevo Modelo EFQM, recientemente revisado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, así como la entidad SGS ICS IBÉRICA como partner autorizado por el CLUB GESTIÓN DE LA CALIDAD a cargo de directivos de SGS, y el Instituto Murciano para la Excelencia (IMEX), a cargo de D. Pedro Motas, presidente de esta entidad.

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

El Museo Guggenheim Bilbao consigue la primera certificación ISO 14001

Según información facilitada por la agencia *Europa Press*, el Museo Guggenheim Bilbao es el primer museo de España en obtener la certificación ISO 14001 en gestión ambiental. Los responsables de la pinacoteca afirman que el Museo ha mostrado una sensibilidad especial en lo relativo a las cuestiones ambientales desde sus comienzos. De este modo, señalaron que el impacto potencial del Museo en el medio ambiente procede, en gran medida, de los residuos de los montajes y desmontajes de las exposiciones y del consumo eléctrico necesario para mantener la climatización del edificio en condiciones óptimas.

Partiendo de estas premisas, el Museo consideró la norma ISO 14001 como el referencial idóneo para madurar y avanzar hacia la consecución de un adecuado comportamiento ambiental. AENOR ha sido la entidad encargada de verificar que la gestión ambiental se realiza atendiendo a factores como la gestión de los residuos, la formación del personal, o los consumos energéticos.

La playa de Los Narejos logra la primera Q de calidad de toda la costa murciana

El pasado mes de julio el diario *La Verdad* publicaba que la playa de Los Narejos, en Los Alcázares, ha obtenido la primera concesión nacional de la Marca Q de calidad en la Región de Murcia. El Director General de Infraestructuras Turísticas, D. José Anselmo Luengo, afirmó que se siente "muy satisfecho con el trabajo que se ha realizado en la playa", ya que "sólo hay seis playas en toda España que la tengan" y añadió que desde la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo "hay una gran apuesta por el turismo de calidad y no de cantidad".

Las actuaciones realizadas en materia de limpieza, salvamento, sanidad, medio ambiente, recursos humanos, accesibilidad, puntos de información, colocación de lavapiés y mantenimiento son requisitos "cumplidos por esta playa para la obtención de la Q de calidad", según explicó el Concejal de Turismo del municipio, D. José Antonio Martínez Meca. Además, declaró que se hace un constante análisis del agua de los lavapiés, para evitar infecciones, y de los chiringuitos con el fin de que "haya una mejora continua y un seguimiento ante cualquier problema que también se hará en todas las playas de Los Alcázares".

Tanto el Director General de Infraestructuras Turísticas, como el alcalde de la localidad costera, D. Juan Escudero, coincidieron en destacar la conjugación entre un respeto al medio ambiente y una cultura de calidad donde el propio ciudadano colabora para la protección y mantenimiento de la zona costera. El Sr. Escudero destacó también que "hoy tenemos playas ordenadas donde se trabaja para una calidad de aguas y de arenas, realizándose estudios medioambientales".

Para conseguir la distinción se han tenido que cumplir una serie de requisitos en limpieza, salvamento, sanidad, medio ambiente, personal adecuado, accesibilidad, puntos de información, colocación de lavapiés y mantenimiento de la playa.

Bajo la Marca Q de calidad se ampara el conjunto de los productos turísticos que cumplen con unos niveles de calidad exigidos y recogidos en las normas de calidad de servicios del Instituto de Calidad Turística Española (ICTE). Dichas normas aseguran estar trabajando en la mejora continua de los mismos a fin de complacer en todo momento las exigencias de sus clientes.

La imagen de la Marca Q de calidad ya empieza a ser reconocida al existir actualmente unos 3.000 establecimientos adheridos entre todos los sectores implicados, estando 281 de ellos certificados y con el Sello de Calidad Turística Española correspondiente.



III Jornada de Calidad en la UCAM

El próximo 4 de noviembre tendrá lugar en la **Universidad Católica San Antonio** la III Jornada de Calidad, que en esta ocasión tiene como lema: De la evaluación a la acreditación: gestión de los planes de mejora. El acto contará con diversas personalidades relevantes del mundo de la educación.

La **UCAM** ha previsto la celebración de dos mesas redondas, donde se debatirá la gestión de los planes de mejora desde la perspectiva de la administración y de las agencias de calidad, por una parte, y desde la perspectiva de las universidades, por otro lado.

Certificado ISO 9000 para dpd



La empresa **dpd - Destrucción y Protección de Datos, S.L.**, dedicada a la destrucción confidencial y protección de documentos, sita en nuestra Región, ha obtenido el certificado de calidad ISO 9001:2000, con número de registro ES04/0641. Dicha organización ha sido la primera empresa de España en recibir dicho certificado de destrucción confidencial de documentos, según fuentes informativas de la propia empresa.

Certificado ISO 9000 para Juan Sola



La empresa **Juan Sola**, dedicada al suministro a centros de enseñanza y oficinas, así como a la venta directa de determinados productos, ha obtenido el certificado de calidad ISO 9001:2000 de AENOR e IQNET, con número de registro de empresa ER 1150/2004. Dicha organización se sometió voluntariamente a una Auditoría de Diagnóstico del CIC, por lo que aprovechamos la ocasión para agradecerles desde estas líneas la confianza depositada en nosotros.

PROGRAMA DE ACTOS Y JORNADAS DE LA X SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD



Lunes, 8 de noviembre

Salón de Actos de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Cartagena
Muelle Alfonso XIII, s/n Cartagena.
De 9,30 h a 13,30 h.

LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD COMO HERRAMIENTA DE MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS.

Colabora: Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Cartagena y Lloyds Register Quality Assurance.

Martes, 9 de noviembre

Salón de Actos del Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de la Región de Murcia
C/ Lepanto (Edificio Españolto)

LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD: PROBLEMÁTICA DE IMPLANTACIÓN Y SOLUCIONES.

Colabora: Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de la Región de Murcia.

Jueves, 11 de noviembre

Salón de Actos de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Murcia.
Plaza de San Bartolomé, nº3 Murcia

ACTO CONMEMORATIVO DEL DÍA MUNDIAL DE LA CALIDAD: CALIDAD Y NORMALIZACIÓN AL SERVICIO DE LA SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS.

Colabora: Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Murcia y AENOR.

Está previsto el desarrollo de actividades complementarias por parte del Centro Tecnológico de la Artesanía y del Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de la Región de Murcia, de las cuales podrán recibir toda la información que precisen desde el CIC.