



Región de Murcia
Consejería de Ciencia, Tecnología
Industria y Comercio.
Dirección General de Industria,
Energía y Minas



CIC INFORMA

BOLETÍN INFORMATIVO GRATUITO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA CALIDAD DE MURCIA
ÉPOCA 2 - AÑO 2 - Nº 15 - MAYO DE 2.003 - D-L. MU-2215-2001

Editorial

Tal y como reflejamos en portada, los certificados en diferentes empresas de la Región de Murcia, según las Normas ISO 9000, han aumentado de forma considerable respecto a años precedentes. Este hecho no es único de nuestra región, sino que en Andalucía también se ha registrado un aumento de un 34% y en Aragón, por citar un ejemplo más, un 16%.

La mayor parte de empresas certificadas no son "grandes" empresas con "grandes" inversiones y recursos, sino Pymes que se encuentran cada día más comprometidas con el mundo de la calidad, requisito necesario para nuestro mundo globalizado.

En esta vía, debemos concentrar nuestros conocimientos y experiencias acumulados para elaborar un Sistema de Gestión de la Calidad para la Pyme que suprima los aspectos burocráticos derivados de la implantación de una ISO, reduciendo costes innecesarios y asegurando la viabilidad y futuro del Sistema. No hay que olvidar que las Pymes centran la atención en las labores propias de producción, por lo que debemos mantener y potenciar la denominada cultura continua de la calidad en las mismas.

Noticias

Aumentan los certificados ISO 9001 y 14001 en la Región de Murcia

El pasado día 26 de Abril el diario LA VERDAD publicaba una noticia relacionada con el ámbito de la certificación en la región murciana. Concretamente exponía que el número de certificados ha experimentado un aumento de un 20 y un 34% respectivamente respecto al año 2001.

En ese período se han alcanzado **408** certificados **UNE-EN-ISO 9001** y **51** certificados **UNE-EN-ISO 14001**, lo que supone el aumento indicado en el párrafo anterior. De este modo, Murcia se convierte en la segunda Comunidad Autónoma uniprovincial en número de certificados, por detrás de Madrid.

Instituto Murciano para la Excelencia

El día 29 de Abril tuvo lugar la III Asamblea General del Instituto Murciano para la Excelencia (IMEX) con la presencia de los socios más veteranos y las nuevas incorporaciones a esta organización.

Como se les indicaba en el pasado Boletín CIC INFORMA de Diciembre, aquellos interesados en las actividades que desarrolla el IMEX pueden dirigirse al CIC para facilitarles mayor información.

El CIC en TVM

El pasado día 27 de Abril se emitió en Televisión Murciana un especial dedicado al Centro de Información de la Calidad (CIC), dentro del programa *Actualidad Empresarial* de la Consejería de Ciencia, Tecnología, Industria y Comercio.

Desde el CIC invitamos a todas las personas interesadas en el mismo a la posibilidad de volver a visualizarlo y descargarlo próximamente en nuestra página web: www.carm.es/ctic/cic.

Noticias

El Servicio de Emergencias 112 recibe un certificado de calidad ISO 9001:2000

El Servicio Integral de Emergencias 112 del Gobierno Balear recibió ayer el certificado de calidad ISO 9001:2000, que avala la experiencia, calidad y profesionalidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos de Baleares. El Conseller d'Interior, D. Josep Maria Costa, recibió el certificado de manos del representante de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid, D. Ricardo Rodríguez. Este último indicó que "este certificado es un reconocimiento a la entidad que gestiona el servicio de emergencias en Baleares, que ha hecho un proceso previo hasta llegar a implantar un sistema de calidad".

Por último, D. Josep Maria Costa destacó que el 112 de Baleares "es un referente en toda España y es una garantía para la ciudadanía de las islas".

Aenor firma un contrato con el Club Gestión de Calidad para evaluar el Sello Europeo de Excelencia

La Asociación Española de Normalización (AENOR) ha firmado un contrato con el Club Gestión de Calidad (CGC) para la evaluación de sistemas de gestión de calidad total basado en el Modelo EFQM de Excelencia. Este modelo fue creado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (E.F.Q.M.) y CGC es su representante en España. Para ello ha desarrollado el Sello Europeo de Excelencia que distingue a aquellas organizaciones comprometidas con la excelencia en sus prácticas empresariales y que está homologado con *Levels of Excellence* de EFQM, por lo que el sello tiene pleno reconocimiento europeo. EFQM es un modelo de excelencia basado en la autoevaluación, es decir, en la visión que tienen de la empresa sus propios integrantes.

El Esquema de Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión desarrollado por CGC se fundamenta en tres partes. En primer lugar, un examen de la autoevaluación realizada por el solicitante. En segundo lugar, un estudio y análisis de los planes de acción de la organización solicitante. Y por último, las visitas de evaluación desarrolladas por el equipo de evaluadores.

Este esquema, en el que ya están participando también otras entidades de certificación, se armonizará con la intervención de los Organismos Regionales Autonómicos socios exclusivos del Club Gestión de Calidad en las Comunidades Autónomas.

Iberia Regional AIR NOSTRUM, primera compañía regular española con la certificación ISO 14001

Iberia Regional Air Nostrum se ha convertido en la primera compañía regular aérea española que obtiene la certificación medioambiental ISO 14001. Su compromiso con el medio ambiente continúa, tras este logro, con la participación de la compañía en el Programa E+5 de Calificación Ambiental de proveedores y contratistas de la Fundación Entorno, apoyada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología. A través de este programa, se pretende fortalecer el SGMA implantado, así como promover el respeto y protección del medio ambiente entre sus proveedores y contratistas.

Según la Dirección de la compañía, un dato destacable del proceso de desarrollo e implantación del SGMA establecido por esta aerolínea es la innovación en cuanto a la manera de aplicación de las diferentes acciones de mejora. A diferencia de la práctica general de otras empresas, en primer lugar puso a disposición de los jefes de proyecto todos aquellos recursos necesarios para lograr el objetivo fijado, procediendo a realizar, al término de la fase final de implantación, la declaración oficial de la Política Medioambiental. De esta manera, logró desde un principio una mayor implicación de todo el personal involucrado.

Esta aerolínea, para lograr los compromisos adquiridos, durante 2001 y 2002 ha ido implementando un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) basado en la norma UNE-EN ISO 14001 en lo que a actividades de Mantenimiento de los aviones y Operaciones Tierra se refiere. La implantación de este Sistema ha tenido lugar en cada uno de los aeropuertos donde Iberia Regional AIR NOSTRUM realiza estas actividades, desarrollando un Programa de Formación y Sensibilización medioambiental para todo el personal implicado en la materia.

Formación

Curso de Auditorías de Sistemas de Calidad

La organización SGS TECNOS organiza un **curso de Auditorías de Sistemas de Calidad**, diseñado para aportar a los participantes los conocimientos y herramientas necesarias para la realización de las mencionadas auditorías.

Está dirigido principalmente a Responsables de la implantación y realización de Auditorías de Sistemas de Calidad.

El horario y los días previstos para la impartición de este curso son:

16:00 -20.00 PM
5 DÍAS (20 horas)
Del 19 al 23 de Mayo de 2003

Para mayor información sobre este curso, pueden dirigirse a D. Manuel Artigao Castillo (teléfonos 968 351305 / 968 265668), o bien a la dirección de correo electrónico ES_Murcia_Tecnos@sgs.com o al fax 968 267922. También disponen del CIC para proporcionarles el programa del curso y la hoja de inscripción correspondiente.

Curso de Formación de Auditores de Sistemas de Gestión Medioambiental

CEMACAM pone a disposición del público interesado este curso de AENOR, a realizar desde el **26 al 30 de Mayo**, con el objetivo de que los participantes adquieran los conocimientos necesarios para auditar Sistemas de Gestión Medioambiental y poder realizar de forma práctica las auditorías.

Más información: CEMACAM Torre Guil
Tlf: 968 869950
Fax: 968 869951
e-mail: torreguil@obs.cam.es

XIII Congreso de Participación y Mejora

Con el ánimo de mantenerles informados de las actividades e iniciativas relacionadas con la calidad y la excelencia que puedan ser de su interés, les comunicamos que el Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión se ha puesto en contacto con el CIC de Murcia para que difundamos la celebración del XIII Congreso de Participación y Mejora que se celebrará los próximos días **12 y 13 de Junio** en Cádiz.

El programa podrá encontrarse a través del enlace a la página web:

<http://www.aec.es/congresos/congresos/XIIICongresoPartyMej.asp>

Se recuerda que desde el CIC, estamos abiertos a recibir cualquier información sobre Jornadas y Congresos en materia de calidad, medio ambiente y seguridad industrial para difundirlo entre todos nuestros usuarios.

Jornada de Intercambio de Experiencias TMB-RENFE

El pasado día 14 de Mayo tuvo lugar en Barcelona una Jornada de Intercambio de Experiencias RENFE METRO (TMB), con la participación de diversas personalidades relevantes de ambas compañías. También se presentaron diversos Proyectos de Mejora, como la Señalización de Puertas, un Manual de Estación y el Proyecto EU.GENIO.

El CIC seguirá ofreciendo en adelante toda la información relativa a este tipo de Jornadas.

CURSO DE RESPONSABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD - TÜV

COLABORA: *Centro de Información para la Calidad C.I.C. de Murcia*



Región de Murcia
Consejería de Ciencia, Tecnología,
Industria y Comercio
Dirección General de Industria,
Energía y Minas

- **Fechas:** **Módulo 1:** 3, 4 y 5 de Junio **Módulo 2:** 1, 2 y 3 de Julio
Módulo 3: 22 y 23 de Julio **Examen:** 23 de Julio (por la tarde)
Horario: 09.00 a 14.00 y 15.00 a 18.00 horas
(Fechas sujetas a modificaciones en función de asistentes)
- **Precio:** 1.500 € + 16% IVA (500 € por módulo)

Módulo 1 (3 días): <ul style="list-style-type: none">• Sistemas de Gestión de la Calidad• Normas para la Gestión de la Calidad	Módulo 2 (3 días): <ul style="list-style-type: none">• Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad• Calibración y Verificación de Equipos• Gestión de la Calidad, cultura empresarial y desarrollo de la organización
Módulo 3 (2 días) <ul style="list-style-type: none">• Auditoría y Certificación	Examen: 45 preguntas, tipo test, en 90 minutos. Para la admisión a examen, Se requiere un año de experiencia en calidad

► **Dirigido a:**

El curso está dirigido a miembros de las organizaciones que tengan responsabilidades en la definición y mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad, consultores, directivos, auditores y otras personas interesadas en la calidad y su gestión.

► **Lugar:**

Sala de Formación del **Centro de Información de la Calidad (CIC)**, Avda. del Descubrimiento, s/n. Polígono Industrial Oeste, Alcantarilla, Murcia

► **Profesores:**

Auditores Jefe de Certificación ISO 9000, con gran experiencia en la evaluación de la conformidad de los sistemas de gestión de la calidad, con amplia experiencia docente y reconocidos internacionalmente por la TÜV-Akademie Rheinland GmbH.

► **Más Información e Inscripción:**

Delegación Madrid

Sr. José M. Pérez Barrado
Tel.: 91 744 45 00
Fax: 91 413 55 90
E-mail: academia-madrid@es.tuv.com

Delegación Murcia

Srta. M^a del Carmen Nicolás
Tel.: 699 477 607
Fax: 968 52 08 37
cartagena@itb.tuv.es

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