



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

# El Centro de Información de la Calidad como herramienta de ayuda a 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.





## Introducción

### El Centro de Información de la Calidad de Murcia:

Consejería de Economía,  
Industria e Innovación

Asociación Española  
para la Calidad

Convenio

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



## Marco institucional

### El Centro de Información de la Calidad depende:

Consejería de Economía, Industria e Innovación

Dirección G. de Industria,  
Energía y Minas

Red Nacional  
de Información  
de la Calidad



Centro de Información de la Calidad





## ¿Qué es el CIC?

### Finalidad Centro de Información de la Calidad de Murcia:

La finalidad del CIC es proporcionar información básica sobre temas relacionados con la Calidad, Seguridad y el Medio Ambiente industrial.

### Destinatarios de los servicios del CIC:

Los destinatarios de los servicios del C.I.C. son fundamentalmente las pequeñas y medianas empresas de la Región de Murcia, así como los profesionales y ciudadanos en general que precisen información genérica sobre los temas mencionados.



## 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.**





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

## 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.

Centro de Información 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

## 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





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

## 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

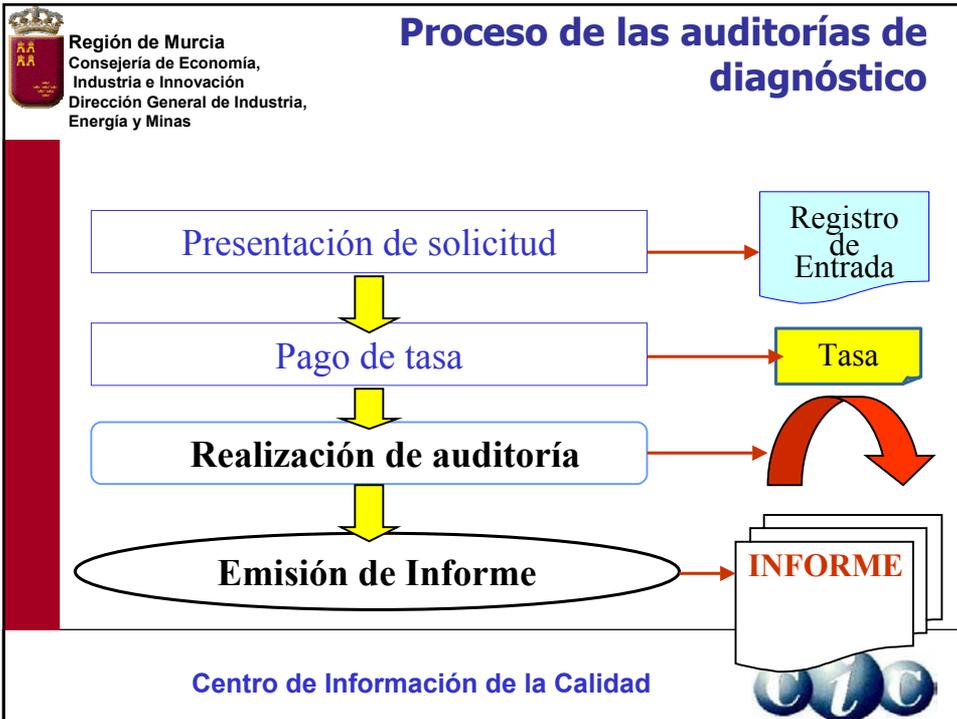
## Auditorías de diagnóstico

**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

## 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

## ¿Como consultar al CIC?

**TELEFONO: 968 89 39 46**

**FAX: 968 36 20 03**

**WEB: [www.carm.es/ceii/cic](http://www.carm.es/ceii/cic)**

**Correo electrónico: [cic@carm.es](mailto: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

## 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**

Centro de Información de la Calidad





## Resultados del CIC

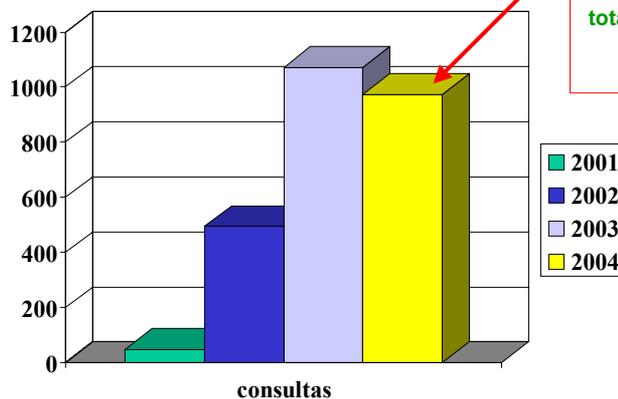
### Datos a 31-10-2004

- 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



**CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA CALIDAD**

MURCIA

Centro de Información de la Calidad

