



CIC INFORMA

BOLETÍN INFORMATIVO GRATUITO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA CALIDAD DE MURCIA
ÉPOCA 2 - AÑO 2 - Nº 19 - OCTUBRE DE 2.003 - D-L. MU-2215-2001

Editorial

Actualmente es necesario que las empresas que quieran mantenerse en un mercado global como el actual, enfoquen sus esfuerzos hacia el aumento constante de la satisfacción de sus clientes.

Para ello deben poder demostrar que son capaces de asegurar, entre otras cosas, la calidad de sus productos y/o servicios.

Éstos deben reunir las especificaciones esperadas - previamente acordadas con el cliente-, al tiempo que han de respetar las disposiciones y normativas legales que le sean de aplicación.

Por tanto, desde el CIC creemos que su gestión debe enfocarse de modo que esta perspectiva -aumentar la satisfacción de sus clientes ofreciéndoles productos y servicios de una calidad acorde a sus expectativas- esté permanentemente presente.

IX Semana Europea de la Calidad



Como ya les anticipábamos en el pasado Boletín CIC INFORMA, el próximo mes de noviembre, del día 10 al 16, tendrá lugar la IX Edición de la Semana Europea de la Calidad.

El CIC está ultimando los actos y jornadas conmemorativas de este evento, a celebrar en Murcia capital. El jueves 13 de noviembre se celebrará el "Día Mundial de la Calidad".

Hasta el momento del cierre de esta edición están confirmados los siguientes actos:

Lunes, 10 de noviembre, 10,00 h.

JORNADA TÉCNICA SOBRE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. LLOYD'S REGISTER.
Salón de Actos de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación.

Martes, 11 de noviembre, 9,30 h.

JORNADA SOBRE NORMALIZACIÓN. AENOR.
Salón de Actos de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación.

Miércoles, 12 de noviembre, 10,00 h.

JORNADA TÉCNICA SOBRE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO Y MERCADO CE. SGS
Salón de Actos del Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de la Región de Murcia.

Jueves, 13 de noviembre, 9,30 h.

JORNADA CONMEMORATIVA DEL DÍA MUNDIAL DE LA CALIDAD. CALIDAD EN EL ENTORNO LABORAL. HAZLO REALIDAD.
Salón de Actos de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación.

Viernes, 14 de noviembre, 10,00 h.

JORNADA TÉCNICA SOBRE FORMACIÓN EN CALIDAD.
Salón de Actos del Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de la Región de Murcia.

En breve recibirán información sobre el contenido de las ponencias.

Noticias

Más de 350 empresas turísticas españolas certificadas por el ICTE

Según publicaba el 7 de octubre pasado el diario *La Gaceta de los Negocios*, el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), cuyas funciones desde su creación en 2000 son las de Normalización, Certificación, Implantación y Promoción de la Marca de Calidad Turística Española, ya ha certificado 366 empresas turísticas. Esta apuesta por la calidad se consolida debido a la gran competitividad que se ha creado en el sector turístico desde mediados de los años noventa. Debido a esta necesidad y para atender la demanda del propio sector empresarial en la necesidad de diferenciarse por la calidad, la Administración Turística del Estado decidió apostar por el concepto de Calidad Turística Española. La Secretaría General de Turismo plasmó esta necesidad en el Plan Integral de Calidad y Turismo Español (PICTE) para el 2000-2006, desarrollando el proyecto conocido como Sistema de Calidad Turística que ha permitido desarrollar sistemas de gestión de la calidad específicos para diversos subsectores turísticos.

La UE cofinancia acciones de protección y mejora ambiental

El pasado día 8 de octubre, la agencia *EFE* recogía que la Comisión Europea (CE) ha anunciado una convocatoria de propuestas para conceder ayudas a las ONG's que ejerzan su actividad en la protección y mejora del medio ambiente para contribuir a cubrir el coste de sus actividades en 2004. La convocatoria está destinada a organizaciones europeas establecidas en alguno de los Estados miembros de la Unión, los 10 países adherentes, los 3 candidatos (Rumanía, Bulgaria y Turquía), y los 5 balcánicos (Macedonia, Albania, Bosnia-Herzegovina, Croacia y Serbia y Montenegro). Las ayudas que concederá el Ejecutivo comunitario se orientarán a la realización de actividades que contribuyan al desarrollo y aplicación de la política y legislación comunitarias en medio ambiente en distintas regiones europeas. Las áreas que serán beneficiadas de forma prioritaria son la lucha contra el cambio climático, la protección de la naturaleza y la biodiversidad, la salud y el medio ambiente, la utilización sostenible de los recursos naturales y la gestión de residuos. Otros campos que podrán beneficiarse de las ayudas comunitarias serán la educación ambiental y la aplicación y cumplimiento de la legislación comunitaria de medio ambiente. La contribución económica asignada por el Ejecutivo europeo no superará el 70 por ciento del promedio de gastos subvencionables anuales de los dos años anteriores si la ONG solicitante tiene su sede en la UE o en aquellos países que se incorporarán a la misma en 2004. Si las ONG's interesadas en recibir una ayuda comunitaria para desarrollar su programa de actividades tienen su sede en Bulgaria, Rumanía, Turquía y los países balcánicos, no podrán recibir más de un 80 por ciento de los gastos subvencionables.

Iberia obtiene la certificación ISO 14001 en su Dirección de Aeropuertos

Según fuentes de la *Fundación Entorno*, la Dirección de Aeropuertos de Iberia ha obtenido de AENOR la certificación de su sistema de gestión integrada de medio ambiente y calidad según las normas ISO 14001:1996 e ISO 9001:2000, respectivamente. Esta certificación se encuadra dentro de la política medioambiental de Iberia con el objetivo de implantar un sistema de gestión que permita lograr la minimización de los impactos ambientales derivados de la actividad de Handling de Pasajeros y Rampa en los aeropuertos españoles, a través de la cual Iberia presta asistencia en tierra a los pasajeros y a las aeronaves. La implantación de este sistema supone un hito importante para la Compañía, teniendo en cuenta la dificultad de englobar en un solo sistema la actividad de las 39 escalas de su red nacional de vuelos, que es desarrollada por una plantilla de cerca de 8.000 empleados. Este aspecto convierte a este sistema en uno de los de mayor alcance, dentro de los que presentan sus características. En cuanto a la certificación de calidad, ésta incrementa los niveles exigidos por el anterior, entre los que destaca un enfoque más eficaz hacia la satisfacción del cliente así como la mejora continua de productos y servicios. Iberia es una de las empresas españolas más comprometidas con el medio ambiente, y entre sus múltiples acciones en favor del desarrollo sostenible figura su condición de colaboradora de la Fundación Entorno.

Formación

Las Pymes tienen a su disposición la guía de consejos para implementar la ISO 9001

El pasado día 30 *La Gaceta de los Negocios* publicaba que el Comité Técnico de ISO ha elaborado un texto completo de la norma ISO 9001:2000 destinado a pymes.

Como ya sabrán, esta norma única reemplaza a las versiones ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 de 1994. La guía se titula *ISO 9001 for Small Businesses* y da consejos para la implementación de la ISO 9001, basada en la gestión de la calidad e ilustrando de una manera práctica y sencilla el proceso de normalización. Los pequeños negocios son el público objetivo de esta guía, ya que son los que en teoría tienen menos tiempo para destinar a cursos de formación en ISO 9001:2000.

Las ventajas para la empresa de un referencial según ISO 9001:2000, bien estudiado y bien aplicado, con base en criterios experimentados y aprovechando las nuevas tecnologías disponibles, son la base para un control efectivo de la producción, de los proveedores y de las necesidades de los clientes.

Premios Europeos de Medio Ambiente a la Empresa

La Dirección General de Medio Ambiente de la Comisión Europea convocará durante este año los Premios Europeos de Medio Ambiente que tienen como objetivo reconocer públicamente a aquellas organizaciones que con su actuación contribuyen al cumplimiento de los principios del desarrollo sostenible. Fueron creados el año 1987 con motivo de la celebración del Año Mundial del Medio Ambiente, y se convocan bianualmente, pudiendo acceder organizaciones de todos los países miembro.

Los premios quieren destacar aquellas políticas y prácticas, procesos y productos de todos los sectores empresariales de la Unión Europea, que ayuden a avanzar hacia un desarrollo económico y social que no vaya en detrimento del medio ambiente y de las reservas naturales, de cuya calidad dependen el desarrollo y una actividad humana continuada. Estos premios están convocados por la Fundación Entorno desde 1997, y son el galardón más prestigioso dentro del campo del desarrollo sostenible empresarial, suponiendo para las empresas ganadoras un importante reconocimiento social. La edición 2003/2004 se organizará en torno a las siguientes categorías: Gestión, Producto, Proceso y Cooperación internacional para el desarrollo sostenible. Como novedad en esta edición y aplicando exclusivamente a la Sección Española existe la categoría en Premios denominada: Comunicación para el desarrollo sostenible.

Se incluirán en el proceso de selección todas aquellas candidaturas que se hayan entregado físicamente **antes del 31 de octubre de 2003**, en la sede de la Fundación Entorno, calle Padilla 17, 28006 Madrid. La ceremonia de entrega tendrá lugar en la primavera del 2004.

AENOR obtiene la acreditación de ENAC que le permite certificar proyectos de I+D+i

Esta certificación ha sido promovida por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, y constituye una herramienta de ayuda a las empresas para que se puedan desgravar fiscalmente en este tipo de actividades de investigación. AENOR es el único organismo acreditado en España para certificar este tipo de proyectos. Según Ramón Naz, Director General de AENOR, "En un momento en el que en todos los ámbitos económicos y políticos existe una gran preocupación por desarrollar actividades de I+D+i, este certificado potenciará los intereses de las empresas en estas actividades".

La certificación de los productos forestales aumenta su valor en el mercado

Según información de *Tecnimadera*, la certificación forestal constituye un proceso voluntario que persigue garantizar una Gestión Forestal Sostenible (GFS) de los montes, de acuerdo a unos criterios que contemplan la multifuncionalidad y la sostenibilidad. Dicho proceso tiene su continuación en la industria, controlándose el paso de las materias primas obtenidas de estos montes por las diferentes etapas de transformación y comercialización, lo que se conoce como Cadena de Custodia (CdC). En España cohabitan dos sistemas de certificación forestal: sistema FSC (Forest Stewardship Council).

Formación



CURSO DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

En colaboración con el 

Lugar: **Alcantarilla, del 27 al 31/10/2003**

Salón de Actos del CIC

Av. Descubrimiento, Parc.15

Pol. Ind. San Ginés (Alcantarilla)

Precio: 275 euros

Horario: 16:00 -20.00 PM

Duración: 5 Días (20 horas)

OBJETIVOS:

El curso está diseñado para aportar a los participantes los conocimientos y herramientas necesarios para la planificación, realización y gestión de Auditorías Internas de Sistemas de Gestión de Calidad.

Para mayor información: **SGS Tecnos, S.A.**

Tlf.968 351305 / 968 265668 / 968 267922

(Manuel Artigao Castillo)

ES_Murcia_Tecnos@sgs.com

También pueden dirigirse al 



FUNDACION PARA EL FOMENTO DE LA INNOVACION INDUSTRIAL

CURSO SOBRE REQUISITOS DE SEGURIDAD EN MAQUINARIA USADA

Lugar: **Murcia, del 28 al 29/10/2003**

Hotel NH Amistad

C/. Condestable, 1 Murcia

Duración: **15 horas.**

Precio: 100 euros (IVA incl.). El precio incluye la documentación, los cafés y el certificado de asistencia.

OBJETIVOS:

- Presentar de una manera resumida, pero rigurosa, los requisitos esenciales exigidos por la Normativa de aplicación a las Máquinas.
- Describir los requisitos de aplicación a las máquinas usadas y los diferentes tipos de riesgos que habrá que considerar en la evaluación de riesgos de las máquinas.
- Aclarar cuáles son las alternativas que permiten al dueño de la máquina dar la presunción de conformidad respecto a los objetivos básicos de seguridad.

Para mayor información: **FUNDACIÓN PARA EL**

FOMENTO DE LA INNOVACIÓN INDUSTRIAL

Tlf.: 902 40 29 92 (Srta. M^a José o Srta. Evangelina)

Fax.: 91 336 30 11

O también pueden dirigirse al 



SEMINARIO DE EVALUADORES DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA

Lugar: **Murcia, 17, 18, 24 y 25/10/2003**

Aula de formación de AMYCA

OBJETIVOS:

- Conocer los fundamentos del Modelo EFQM.
- Poner en práctica los conceptos anteriores y ser capaces de actuar como facilitador en una Autoevaluación o llevar a cabo una Evaluación externa. **AGOTADAS PLAZAS CONVOCATORIA**



Asociación Española de Normalización y Certificación

AUDITORÍAS DE LA CALIDAD. METODOLOGÍA

Lugar: **Murcia, del 28 al 29/10/2003**

Hotel NH Amistad

OBJETIVOS:

- Adquirir los conocimientos necesarios para la planificación y realización de auditorías de calidad.
- Identificar las etapas de una auditoría.
- Definir las responsabilidades de las personas indicadas.

Preinscripción en: www.aenor.es

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

