



implantación de sistemas de gestión



Soluciones de gestión
Imagen Corporativa
Tecnología
Formación

Normas internacionales y empresa

La implantación y certificación de sistemas de gestión según normas internacionales se ha constituido, ya desde finales del siglo XX, en una práctica común en aquellas organizaciones que desean demostrar a sus clientes potenciales y presentes su capacidad para proporcionar productos o servicios que satisfagan sus expectativas de forma coherente, ordenada, eficiente y continua. Se trata de **generar confianza** en el exterior mientras se emplea una **potente herramienta para la gestión** interna de las actividades de la empresa.

La implantación de cualquier sistema de gestión, afecta a todas las actividades de la empresa o a algún área en concreto, sea para potenciar su gestión o para demostrar capacidades a segundas partes, debe ser una **decisión estratégica** de la empresa. Sólo desde un liderazgo efectivo de la alta dirección es posible garantizar el éxito de un proyecto de estas características. Es necesaria la **convicción** y la **implicación** de todos los niveles directivos de la organización para la consecución de los objetivos fijados.



La implantación de estos modelos de gestión no debe configurarse como un objetivo en sí mismo. La meta real es la **mejora de la gestión** y, como consecuencia, la generación de expectativas positivas en los clientes. Sólo desde una perspectiva así cobra sentido útil y válido para la empresa. Se ha extendido demasiado la idea de que el empleo de normas internacionales se orienta casi exclusivamente a la obtención de ciertas ventajas publicitarias. Este error inicial puede dar al traste con todo el proyecto y transformar una herramienta útil en una carga para la organización.

En ÍDiCe creemos en las posibilidades de mejora que ofrecen esos modelos. Nuestra experiencia nos demuestra que, bien aplicados conceptualmente, sí redundan en beneficio de los resultados de la empresa. Ahora bien, es necesario tener claras las **bases** y los **objetivos** que persiguen este tipo de sistemas de gestión. En ÍDiCe las dominamos y sabemos como transmitirlos, con metodologías que faciliten al máximo su integración en la empresa, **conforme a las necesidades** de ésta.



Gestión de la calidad según ISO 9001

Toda la estructura normativa del sistema ISO en materia de gestión se asienta sobre la norma UNE/EN ISO 9001, que establece los requisitos para sistemas de gestión de la calidad. La ISO 9001 ha ido plasmando las más **modernas teorías en materia de gestión de la calidad**, resultado de décadas de trabajos de diversos autores y expertos en gestión empresarial en esta materia.

La ISO 9001 es la más conocida de todas las normas sobre gestión, especialmente en nuestro país. No en vano, en nuestros días España es uno de los países del mundo con mayor número de empresas certificadas.

Esta norma es de aplicación a cualquier tipo de organización, sea cual sea su tamaño o sector de actividad. La norma es suficientemente amplia en sus dictámenes como para permitir que las soluciones de implantación en una misma empresa no sean únicas, sino que dependan de la **experiencia** y **conocimientos** de los responsables del proyecto.

La norma establece requisitos que afectan a la práctica totalidad de las áreas de la actividad de la empresa, centrándose de manera decidida sobre la parte productiva de la misma. Dos son los principios fundamentales que subyacen en todo el planteamiento: por una parte, entender cada organización en términos de **sistema**, con interrelaciones entre todos sus componentes; y, por otra, considerar un **enfoque basado en los procesos** de la organización, tanto de forma individual como en sus interacciones.





Gestión de la calidad según ISO 9001

Toda la estructura normativa del sistema ISO en materia de gestión se asienta sobre la norma UNE/EN ISO 9001, que establece los requisitos para sistemas de gestión de la calidad. La ISO 9001 ha ido plasmando las más **modernas teorías en materia de gestión de la calidad**, resultado de décadas de trabajos de diversos autores y expertos en gestión empresarial en esta materia.

La ISO 9001 es la más conocida de todas las normas sobre gestión, especialmente en nuestro país. No en vano, en nuestros días España es uno de los países del mundo con mayor número de empresas certificadas.

Esta norma es de aplicación a cualquier tipo de organización, sea cual sea su tamaño o sector de actividad. La norma es suficientemente amplia en sus dictámenes como para permitir que las soluciones de implantación en una misma empresa no sean únicas, sino que dependan de la **experiencia** y **conocimientos** de los responsables del proyecto.

La norma establece requisitos que afectan a la práctica totalidad de las áreas de la actividad de la empresa, centrándose de manera decidida sobre la parte productiva de la misma. Dos son los principios fundamentales que subyacen en todo el planteamiento: por una parte, entender cada organización en términos de **sistema**, con interrelaciones entre todos sus componentes; y, por otra, considerar un **enfoque basado en los procesos** de la organización, tanto de forma individual como en sus interacciones.

La norma ISO 9001 es **certificable**, es decir, establece requisitos cuyo cumplimiento en una organización puede ser verificado por terceras partes (entidades de certificación acreditadas) a los efectos de expedición de los correspondientes certificados de conformidad.

ÍDiCe proporciona a las empresas más de diez años de experiencia en el diseño e implantación de sistemas de gestión de la calidad en todo tipo de empresas. Trabajamos con la organización en encontrar la **solución óptima** que, satisfaciendo los requisitos de la norma, proporcione un máximo de mejora en la eficiencia de los procesos de la misma. Asimismo, asistimos a las empresas en el proceso de certificación si desean alcanzar ésta, desde la elección de la entidad hasta el seguimiento de los resultados de la evaluación preceptiva.

Asimismo, ÍDiCe proporciona a sus clientes la posibilidad de contratar sus servicios como **departamento de calidad externalizado**, manteniendo con el tiempo el sistema de gestión implantado y colaborando con la empresa en su mejora continua.

Gestión de la seguridad de la información según ISO 27001

El creciente empleo de **tecnologías de la información y las comunicaciones** en todos los órdenes de la actividad empresarial han traído aparejadas necesidades cada vez mayores de proteger los activos propios en esta materia de multitud de amenazas, tanto internas como externas. Asimismo, el paulatino aumento de la exigencia en cuanto a cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos, propiedad intelectual, etc. obligan a las empresas a la integración de metodologías de aseguramiento de la seguridad de la información.

Valorar los riesgos y el nivel de amenaza que pesan sobre la información que constituye la base fundamental de todos los procesos de negocio y, sobre todo, conocer el nivel de impacto que cualquier daño o pérdida pueda suponer sobre los mismos es esencial para poder adoptar medidas al menos paliativas. La alta dirección de las organizaciones debe ser consciente, además, en todo momento del nivel de riesgo residual que asume con la aplicación de determinada cantidad de recursos en la protección de los activos de información de su empresa, como elemento básico para la adecuada toma de decisiones en esta materia.

Asimismo, es fundamental disponer de planes y medidas que garanticen la continuidad del negocio ante situaciones catastróficas (a diversos niveles) pues, de lo contrario, tales situaciones pueden implicar el fracaso completo de la actividad empresarial.

La norma UNE ISO/IEC 27001 constituye un marco normativo apropiado para integrar un sistema de gestión de la seguridad de la información en cualquier organización, proporcionando un código de buenas prácticas tecnológicas que en muchos aspectos son absolutamente imprescindibles para el continuo e íntegro funcionamiento de las empresas.

Esta norma, además, está alineada con los planteamientos básicos de la norma ISO 9001, por lo que es posible alcanzar la integración armoniosa de ambos sistemas de gestión en uno solo.

Al igual que el modelo de ISO 9001, el que proporciona ISO 27001 es **certificable** por entidades acreditadas. En este caso, la certificación ofrece a los clientes la confianza en que existen sólidas prácticas de seguridad que permiten garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de cualquier información relevante que se le proporcione o que se custodie, a la vez que reduce los riesgos de interrupciones más o menos críticas de las actividades propias.

ÍDiCe proporciona a sus clientes la asistencia necesaria para implantar, con las **soluciones tecnológicas** precisas, los requisitos de la norma ISO 27001 e integrarlos dentro de su sistema de gestión. Asimismo, ÍDiCe presta asistencia a la empresa para afrontar con garantías el proceso de certificación de su sistema de gestión, en caso de necesidad.

Modelos de excelencia (ISO 9004 y EFQM)

El modelo de gestión proporcionado por ISO 9001 se puede considerar como un compromiso de mínimos para que las empresas inicien la incorporación de una cultura de gestión de la calidad en sus organizaciones. Sin embargo, adolece de algunos compromisos y no cubre algunas áreas que se consideran fundamentales para que sea posible alcanzar niveles superiores de eficiencia y de resultados, los denominados "niveles de **excelencia**".

Existen dos modelos de amplia implantación en esta línea: el primero de ellos lo proporciona, igualmente, el marco normativo de ISO y constituye un paso adelante natural para organizaciones que ya tengan implantado el modelo de ISO 9001. El segundo constituye una apuesta genuinamente europea por la excelencia empresarial y se configura como el modelo más completo en este sentido y el más extendido en nuestro mercado y también es posible implantarlo como una prolongación del modelo básico de ISO.

Ambos plantean la necesidad de ampliar el enfoque al cliente planteado por ISO 9001 a otros **grupos de interés** (trabajadores, accionistas, administraciones, sociedad en general), estableciendo una orientación absoluta hacia los **resultados** que la empresa alcance en relación con todos ellos.

ÍDiCe ofrece a sus clientes la posibilidad de incorporar todos o parte de los criterios adicionales de los modelos de excelencia en sus sistemas de gestión, para alcanzar **resultados superiores de mejora** que los obtenidos exclusivamente por aplicación de los modelos básicos de ISO.

