



Nuevos modelos de organización



Programas Manager by **AEC**

NUEVO

.....→ **La gestión global de Riesgos & Compliance que las organizaciones necesitan**

Programa Superior Risk & Compliance Manager

Un Risk & Compliance Manager tiene un **perfil completo**, capaz de integrar un excelente conocimiento técnico en Gestión de Riesgos con las habilidades para asesorar a los equipos directivos y liderar la **gestión global de Riesgos y Compliance en las organizaciones**.

La Asociación Española para la Calidad ha desarrollado el Programa Superior RISK & COMPLIANCE MANAGER, con acceso al proceso de **Certificación EOQ** (European Organization for Quality), reconocido por el CERPER y válido en más de 30 países.

Contacta con nosotros y reserva ya tu plaza.

Construir una visión



MARTA VILLANUEVA

Directora General de la AEC

Hablamos en esta edición de modelos de organización, una de las grandes cuestiones a las que las empresas nos enfrentamos en estos tiempos. Transformación digital, Industria 4.0, Compliance, Experiencia de Cliente, Economía Circular, gestión del cambio o liderazgo tensionan a nuestras organizaciones y a sus estructuras formales hacia visibles contradicciones que sólo pueden resolverse con una nueva visión de las empresas, de su rol en la sociedad y con nuevas formas de organización, de aunar esfuerzos y recursos para alcanzar los objetivos. No hay una única respuesta en un tiempo de incertidumbre como el actual. A pesar de ello, hemos querido hacer visible este drama soterrado para situar en el escenario la necesidad de reflexionar sobre el porqué, el para qué y el cómo de las empresas. No hay soluciones “mágicas” porque el escenario económico y social se rescribe todos los días y, cada día, nuestras empresas y nosotros mismos estamos sometidos a nuevos retos y a nuevos problemas. Conocer los retos a los que nos enfrentamos y reflexionar sobre cómo podemos responder a ellos con probabilidad de éxito significa poner en la primera página unas cuestiones clave: cómo gestionamos el conocimiento, cómo podemos ser más ágiles y eficientes, cómo pasamos de reaccionar a accionar en nuestro entorno y cómo gestionamos el cambio permanente. Es, por tanto, un reto a la reflexión y al debate. No desde una perspectiva táctica sino desde una visión estratégica. ¿Cómo nos organizaremos en el futuro para poder rentabilizar, en términos económicos, reputaciones, o sociales, las ventajas que nos ofrecen las nuevas tecnologías, la innovación, la globalización o el cliente?

Para la AEC, la disciplina Calidad tiene mucho que aportar en la visión y en la definición de los nuevos modelos de organización. Tenemos, gracias a nuestra visión transversal de las organizaciones, una perspectiva única de las empresas. No estamos sujetos a una visión “funcional”. La Calidad entiende a la empresa como un “todo”, un sistema interrelacionado e interdependiente en el que conviven e interaccionan subsistemas cohesionados en torno a objetivos comunes. La dirección por objetivos, que dominó durante 50 años el pensamiento de la gestión empresarial, no sólo fue retada por Deming, si no que el propio Drucker reconoció el enorme error que aquella “filosofía” supuso para las empresas y para la propia economía. La disciplina Calidad, que la AEC promueve e impulsa, crea una conexión eficiente entre estrategia y táctica a través de una organización más real, más ágil, más flexible y más gestionable, donde superar las expectativas del cliente, en sus diversas acepciones, es el único objetivo.

Nace un Marco Conceptual de la Calidad Qin

Cuando hace dos años decidimos impulsar una reflexión sobre la Calidad nos enfrentamos a una compleja realidad y lejos de conformarnos y aceptar, la AEC decidió promover una reflexión y, derivada de ella, un reto: transformar la Calidad. La 2ª Reunión Plenaria de 2017 de la Comunidad AEC Calidad presentó los últimos avances en el Marco Conceptual de la Calidad Qin, y en los fundamentos de su metodología de diagnóstico e intervención sitúa a nuestra visión de la disciplina »

- » Calidad más cerca del liderazgo y de la gestión estratégica y, en consecuencia, más cerca de constituirse en la metodología de gestión del cambio permanente, capaz de dar respuesta a las necesidades de las empresas y de cada modelo de negocio. En el próximo Día Mundial de la Calidad, y gracias a los profesionales miembros del Equipo de Gobierno de la Comunidad, presentaremos el Marco Conceptual, la Metodología y las primeras aplicaciones prácticas en empresas de este modelo conceptual, y mostraremos cómo esta visión transformada de la Calidad empezará a estar presente en nuestros servicios de formación, de transformación empresarial, de Comunidades y Comités y de Congresos y eventos. Todas las palancas que la AEC utiliza para cumplir su misión llevarán el espíritu de la Calidad Qin: Agilidad, Transformación, Competitividad y Sostenibilidad.

Agilidad en estado puro

No quiero finalizar este texto sin reseñar el enorme esfuerzo realizado en el primer semestre del año, con el lanzamiento de AEC Executive, una gama de servicios exclusivos para la alta dirección de las medianas y pequeñas y empresas y para los profesionales de la Calidad, que quieren aportar valor y quieren estar donde se toman las decisiones estratégicas de la compañía. Dentro de su oferta formativa pero con entidad propia, quiero destacar nuestra formación en Compliance Penal y en Compliance y Gestión de Riesgos, que nos posicionan en un ámbito de la máxima actualidad y, sin duda, de un alto impacto en la cultura y la operación en las empresas. Celebramos, en Aranjuez, AEC Open Experience, un encuentro de y con la Comunidad AEC Experiencia de Cliente, que nos permitió a todos sentir el valor que nuestros espacios de relación ofrecen a las empresas y profesionales: Confianza, Compromiso y Conocimiento.

Presentamos a primeros de año nuestro acuerdo con ESADE, cuyo primer hito ha sido la convocatoria del Programa de Desarrollo de Directivos que conjuntamente hemos diseñado para nuestros profesionales de la disciplina Calidad. La puerta de entrada a la alta dirección con la combinación perfecta entre ESADE, escuela de negocios líder a nivel mundial, y la AEC, la comunidad de la Calidad referente en lengua castellana.

El final del año no nos dejará descanso. Congreso de Confiabilidad, de Prevención de Riesgos Laborales, de Calidad en la Automoción, Semana Europea de la Calidad, Día Mundial de la Calidad, nuevo Foro de Compliance y, en colaboración estrecha con el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad a través de la Secretaría General de Industria y PYME, el I Congreso Industria Conectada 4.0... Un final de año que describe, con claridad, qué es hoy la AEC y qué quiere ser en el futuro, que habla, con hechos, de nuestra determinación y compromiso para impulsar la disciplina Calidad como motor del progreso de los ciudadanos, las empresas y las naciones, un conocimiento y una cultura imprescindible para liderar con éxito la transformación al nuevo paradigma económico y social. 

Marta Villanueva





ISSN: 1576-4915.

Depósito legal: M-3470-1990

Edita: Asociación Española para la Calidad. Claudio Coello, 92. 28006 Madrid

Tfno.: 915 752 750. Fax: 915 765 258. aec@aec.es • www.aec.es

Presidente: Miguel Udaondo

Directora General: Marta Villanueva

Comisión Ejecutiva: Ricardo Castella, Mayda López-Belmonte, Isaac Navarro y José Luis Velasco (Vicepresidente Primero). Pedro Luis Iglesias (Asesor de Presidente)

Colaboración Técnica: Comisión Técnica de la AEC

Redacción: Macarena Rodríguez [revistacalidad@aec.es]

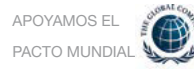
Publicidad: Paloma Lago. Tfno.: 646 621 912 [comercial@mediapymepublicidad.com]

Diseño y producción: MÓVET Publicidad y Comunicación • Director: Nacho Casares [nachocasares@movet.es]. Directora de Arte: Isabel Azpeitia [isabel@movet.es] Diseño y maquetación: Esther Romo [esther@movet.es]

Imprime: Gráficas Monterreina • Impreso en España • Printed in Spain.



Certificada según las normas
UNE-EN ISO 9001:2015 y
UNE-EN ISO 14001:2015



PATRONOS

AENOR

altitude



Johnson & Johnson

THALES

TRIGO
The quality network

La AEC está compuesta por 442 miembros individuales y 973 miembros colectivos, 17 Comunidades y Comités y 2 Foros y todos representados en la Junta Directiva formada por 33 vocales. "Calidad" es una publicación de la Asociación Española para la Calidad, entidad sin ánimo de lucro, que promueve el debate responsable de todas las ideas para la mejora de la calidad, el medio ambiente y la responsabilidad social e informa de las actividades de la AEC, sin que las opiniones de los autores sean necesariamente las de la propia Asociación.

06 ARTÍCULOS
44 COMUNIDAD AEC
56 PATRONOS AEC
60 COMUNIDADES Y COMITÉS AEC
64 CERPER
70 NOTICIAS
72 FORMACIÓN
74 LIBROS
75 AGENDA

ARTÍCULOS

06 Tendencias organizativas: algunas ideas prácticas de implantación

M^a José Martín | *Directora General de Right Management. Directora General de ManpowerGroup Solutions*



12 La importancia de ofrecer una experiencia única

Alicia García | *Directora de Business Transformation y Customer Experience de Arval*



16 Trabajar el bienestar en las organizaciones es importante para los trabajadores

Ángel Javier Vicente | *Presidente DCH. HR Director de Cofares*



22 Estándares para la gestión de los nuevos modelos organizativos

Javier García Díaz | *Director de Normalización de la Asociación Española de Normalización, UNE*

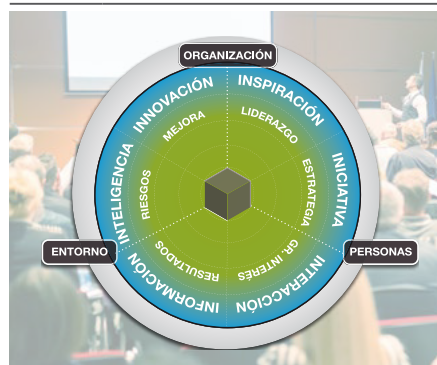


28 Hacia una atención sanitaria (más) centrada en las personas

Dr. Carlos Mascías Cadavid | *Licenciado en Medicina. Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. Director de Relación con los Pacientes del Grupo HM Hospitales*



34 La AEC transforma la Calidad con el Marco Conceptual Calidad Qin

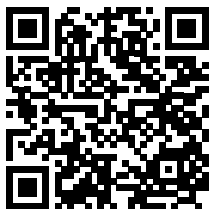
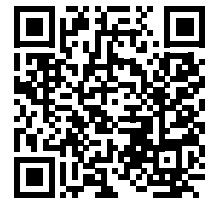


40 Transformación digital y sistemas de gestión

Luis Lombardero | *Director de ITED*



Recuerda que la Revista Calidad está disponible en formato digital



Descárgate Cuadernos de Calidad V

Descárgate el cuaderno de Calidad V y conoce qué modelo de organización responde mejor a los retos que impone el nuevo paradigma empresarial





Tendencias organizativas: algunas ideas prácticas de implantación

Si pensamos en las tendencias organizativas y en cómo se enlazan con las tendencias sociales, económicas, demográficas y tecnológicas, probablemente lo que más impacto genera en nuestra vida cotidiana sea la irrupción de la tecnología. Un hecho trascendental que ha modificado nuestros hábitos de relación, de comunicación e incluso nuestros hábitos de consumo y estructuración de la velocidad de procesamiento del pensamiento.

Si trasladamos todo este ecosistema a la organización, nos damos cuenta que para iniciar el debate, la mayoría de las organizaciones no están preparadas para cambiar al mismo ritmo que sus clientes y por tanto tampoco al mismo ritmo que las expectativas de sus empleados.

¿Por dónde comenzar una transformación que nos permita avanzar hacia una organización abierta, flexible, ágil, con velocidad de cambio y con visión de futuro?



Mª JOSÉ MARTÍN

Directora General de Right Management

Directora General de ManpowerGroup Solutions

Contacta:

- ✉ mjose.martin@manpowergroup.es
- 💻 www.rightmanagement.es
- in <https://es.linkedin.com/in/majosemartin>
- t [@Mjmartin4](https://twitter.com/Mjmartin4) <https://twitter.com/Mjmartin4>

¿Qué iniciativas están acometiendo las compañías para aterrizar esta transformación y adaptarse a un mundo altamente tecnológico, incierto, volátil, complejo, ambiguo y omnicanal?

Liderazgo

Deberíamos pues, siendo honestos, comenzar por nuestra propia transformación, por la propia conciencia de dónde estamos, dónde queremos estar y qué está pasando en nuestro entorno. El liderazgo se torna en pieza absolutamente clave de los nuevos entornos organizativos. Vamos constatando que cada vez más Comités de Dirección (y esperamos que el porcentaje de compañías que acometen este tema siga incrementándose), con su CEO, presidente o Director General a la cabeza, entienden que el único modo de conseguir que sus compañías adquieran una ventaja competitiva, comienza en su propio replanteamiento como equipo y como directivos.

Observamos así una clara tendencia en los

Comités de Dirección a:

- ➔ Construir una visión compartida por todos.
- ➔ Presentarse ante sus equipos y su organización como un todo coherente.
- ➔ Disponer de mecanismos de comunicación interna y externa, diferentes, claros, transparentes y sencillos.
- ➔ Construir un modelo de liderazgo propio y diferencial que permita generar un estilo propio que cale en toda la organización.
- ➔ Abrir canales que les permitan tener un contacto más directo con todos los empleados, transformando incluso el espacio físico, que tiende a minimizar las áreas privadas y los despachos herméticos.

Para ello,

- ➔ Están reservando espacios de reflexión con instrumentos como el coaching de »

Una definición de liderazgo entendida como impulsor del talento, y atenta a mejorar permanentemente la empleabilidad de sus componentes, tiene mayores probabilidades de contar con el mejor talento para el desarrollo de su plan estratégico

» equipo y coaching ejecutivo, que les permita identificar sus verdaderos retos como equipo y como individuos.

→ Están preguntando, a sus pares, a sus equipos, a sus superiores, para disponer de un diagnóstico real de la situación de partida.

→ Están recibiendo un feedback que les permita establecer planes de acción como persona y como equipo.

→ Están estableciendo planes de acción ambiciosos, que les conduzcan a trabajar como un equipo de alto rendimiento.

→ Disponen de coaches que impulsen y aceleren los cambios, para liderar de un modo más ágil en un entorno de incertidumbre y cambio permanente.

→ Están diseñando el cómo extender este nuevo modo de entender el trabajo al resto de la organización y de los líderes, para realmente llegar a ser únicos.

→ Están poniéndose objetivos muy ambiciosos en la gestión del liderazgo, y acercando la organización a certificaciones que realmente les permitan medir sus iniciativas y su estrategia, contra organizaciones con la misma aspiración (sellos como Top Employer o EFQM, están definiendo el modo en el que muchas organizaciones transforman su “modus operandi”).

→ Tienen un principio básico compartido que pone la sostenibilidad y rentabilidad de la compañía en todas sus variantes, en primer lugar y, por tanto al cliente en el centro de la actividad vital.

Curiosamente, en un mundo altamente tecnológico, en el que todo nos llega al móvil, compramos desde el móvil, buscamos trabajo desde el móvil, nos relacionamos desde el móvil..., los empleados buscan contacto emocional sincero, coherente, personal, con transparencia y en el que las aportaciones de cualquier estamento de la compañía sean valoradas. En este entorno, realmente una definición de liderazgo entendida como impulsor del talento, y atenta a mejorar permanentemente la empleabilidad de sus componentes, tiene mayores probabilidades de contar con el mejor talento para el desarrollo de su plan estratégico.

Colaboración y eliminación de nichos entre departamentos

Llevar al cliente al centro del pensamiento de la compañía implica reordenar automáticamente el organigrama. Ya no valen las distinciones entre departamentos sino el cómo se organiza la estructura para atender de un modo ágil y rápido las necesidades de su cliente y, al mismo tiempo, dar respuesta a la necesidad de desarrollo de sus empleados.

La posibilidad de basar el desarrollo sobre el modelo de las “3E”, en las que tiene el mismo peso la parte de Educación, Exposición y Experiencia, ha transformado el cómo se diseñan y personalizan los planes de desarrollo, que tienen mucho que ver con:

→ Líderes coach, que utilizan las entrevistas de desarrollo, el feedback y el seguimiento constante de sus equipos, para impulsar la empleabilidad y proponer retos de crecimiento vertical u horizontal, que mejoren la aportación de valor y el propio valor de los empleados.

→ Identificación de las fortalezas y capacidades innovadoras de todos sus empleados, con el objetivo de poder asignarles y reasignarles rápidamente a diferentes proyectos y tareas, que representa un dinamismo inusual en los equipos de trabajo. Ya no se organizan por departamentos, sino por el proyecto a ejecutar y una vez finalizado pueden pasar a otro proyecto, con un rol diferente. La estructura se acostumbra a la resolución de un problema, con un tiempo definido y un plan de



acción ejecutado de un modo ágil y preciso, que permite mejorar la velocidad de la compañía, al mismo tiempo que entrena al empleado en diferentes ámbitos, mejorando su empleabilidad.

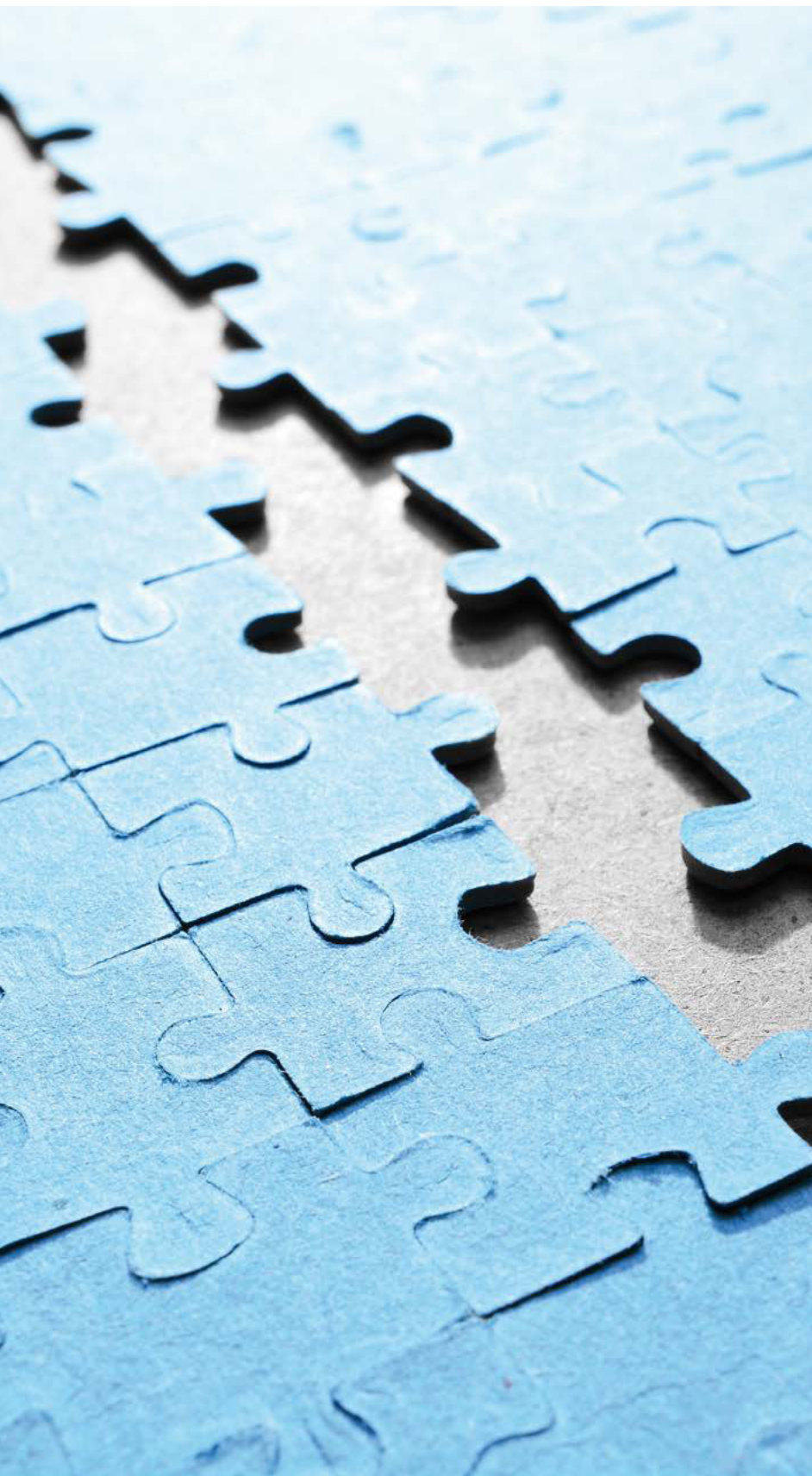
- ➔ Identificación de perfiles diferentes, con reglas de desarrollo diferentes para formar equipos compatibles y diversos, que estimule la co-creación y colaboración, con unas reglas de funcionamiento claras y aceptación de compromisos por parte de todos los integrantes. Es el propio equipo el que valora la aportación de sus componentes y emite feedback sobre el trabajo realizado, mejorando el desarrollo desde el ámbito experiencial.
- ➔ Planes de desarrollo personalizados para aquellos que han sido identificados como personas con potencial elevado, por la ejecución de los proyectos en los que ha participado.
- ➔ Realización de una matriz de Talento, en la que se incluyen no sólo los resultados de las entrevistas de desarrollo, sino también los resultados de los assessment objeti-

La posibilidad de basar el desarrollo sobre el modelo de las “3E”, en las que tiene el mismo peso la parte de Educación, Exposición y Experiencia

vos, cumplimiento de objetivos e iniciativas proactivas de valor que haya aportado cada persona, a modo de cuadro de mando de seguimiento de todos los empleados y que deriven en planes de desarrollo personalizados, incluyendo el tipo de proyectos a los que puede ser asignado con mayor probabilidad de éxito.

- ➔ El conseguir ubicar a cada persona en proyectos que potencien sus áreas más consistentes, proporciona una “ración” extra de compromiso, que incrementa proporcionalmente la velocidad en la ejecución de la tarea y el porcentaje de innovación generado, dando como resultado una mejora en la velocidad de cambio y en la traslación al mercado de la ventaja competitiva de la compañía.

»



» **Revisión del ciclo estratégico de Talento, alineado con la estrategia de la compañía a medio y largo plazo**

Cada vez trabajamos con más compañías la traslación de su estrategia al ciclo estratégico de talento, generando iniciativas que impliquen mejoras en:

- ➔ **Employer Branding.** Esto es crítico, porque debemos unir la experiencia cliente con la experiencia talento interno y experiencia candidato, sabiendo que el mercado valora sobre todo la coherencia entre lo que una compañía hace y lo que dice.
- ➔ **Atracción.** Cobertura de las expectativas de los candidatos (estudio ManpowerGroup Solutions 2017, sobre preferencias de los candidatos a nivel global). Los candidatos buscan información de un modo multicanal y dinámico sobre las marcas en las que quieren trabajar. Ya no vale el que una marca entienda que su “branding” es potente, tiene que poner en valor los atributos de su marca y entrar en relación con el segmento de candidatos que le interesan, de modo que pueda incrementar sus posibilidades de resultar elegido. La escasez de Talento afecta cada vez a más mercados y en esa lucha constante por contar con perfiles de alta aportación de valor, las compañías que no se preocupan de adaptar su oferta al modo en el que los candidatos buscan un proyecto, disminuyen drásticamente su atractivo.
- ➔ **Desarrollo y gestión de la diversidad.** Las compañías están trasladando la responsabilidad del desarrollo al propio empleado, el auto-liderazgo de su propia carrera profesional está generando el desarrollo de plataformas de conocimiento y desarrollo, que conecten diferentes canales y alternativas, de modo que la persona pueda crecer según su propio diseño y personalización de carrera. Los programas de intra-emprendimiento, incentivan la participación activa de los trabajadores en las diferentes iniciativas de la compañía y aceleran la migración hacia estructuras más flexibles y aplanadas, en las que el resultado del trabajo es más importante que la estructura jerárquica. Las

compañías cada vez son más conscientes de la importancia de organizar equipos con alto grado de diversidad, principalmente en lo que a modelos de pensamiento se requiere, sin dejar de lado la inclusión de la mujer, la diversidad cultural o la colaboración entre generaciones.

→ **Experiencia Talento cliente vs. Experiencia Talento empleado.** Surgen cada vez más iniciativas relacionadas con la experiencia empleado, de un modo asimilado a la experiencia que la compañía quiere ofrecer a sus clientes. Se están diseñando circuitos que aúnan cómo se presenta la compañía en la website, cómo se planifican los mensajes corporativos volcados en la red, que pueden ejercer de impulsores o detractores de candidatos, cómo se establece la experiencia del candidato desde que entra en contacto con la compañía hasta que se incorpora como trabajador formal (creando además una experiencia para los candidatos que no han superado el proceso y que pueden ser futuros prescriptores, clientes o incluso trabajadores), cómo se diseña la experiencia del on-boarding y el acompañamiento inicial.

→ **El interés por identificar todos los beneficios,** no solo retributivos, de trabajar en una determinada empresa es algo a lo que cada vez más empresas prestan atención, haciendo esfuerzos de concreción de la propuesta valor del empleado que realmente contribuya al orgullo de pertenencia tan necesario para cultivar el compromiso.

Las organizaciones están acelerando las iniciativas que permitan ir transformando la organización y ganando agilidad ante los cambios. Sin embargo, aún quedan algunas asignaturas pendientes ligadas a la transformación cultural, necesaria para acometer un proceso de digitalización coherente.

Un porcentaje importante de compañías están haciendo grandes inversiones en tecnología, sin considerar al usuario que ha de interactuar con ellos, sin realizar una transformación cultural previa y sin realizar una reingeniería de procesos acorde con la nueva realidad deseada, que permitiría incluir la tecnología como un impulsor de velocidad y eficiencia, de un modo muy preciso revisar el artículo *“El Digiticidio: ¿Obsesión*

Las organizaciones están acelerando las iniciativas que permitan ir transformando la organización y ganando agilidad ante los cambios

digital o sin cultura de innovación?” de Juan Carlos Cubeiro, Àlex Rovira y Fernando Trías de Bes”.

El Big Data, tan frecuentemente mencionado, todavía es algo alejado para la mayoría de compañías, que se encuentran con datos heterogéneos imposibles de explotar, lo que dificulta la realización de segmentación, análisis, predicción y personalización de la experiencia para muchos de los colectivos con los que interacciona.

La acumulación de aplicaciones, apps, y resto de entornos tecnológicos no conectados entre sí, desfocalizan a los empleados, disminuyen la productividad, el compromiso y la rentabilidad de personas, que se encuentran rellenando millones de campos, en múltiples aplicaciones, sin tener muy claro el propósito del mismo.

Si tuviéramos que definir un cómo en la ejecución de las nuevas tendencias organizativas, claramente comenzaríamos por forzar una reflexión de toda la compañía que les permita compartir visión, fijar objetivos y establecer una hoja de ruta que establezca pequeños pasos, de fácil asimilación, para llegar a la transformación de modo inclusivo con todos aquellos que aportan valor, incorporando personas nuevas alineadas con la nueva cultura y que nos ayuden a acelerar el cambio y desde luego, aplicando nuestra más férrea Responsabilidad Social, a la hora de desvincular personas, a las que idealmente deberíamos proveer de programas específicos (generalmente externos), que les permitan una reincorporación al mercado laboral, realizando aquellas funciones que representan una fortaleza para ellos.

En definitiva, la tecnología ha de ser un ‘trampolín de Talento’. Ha de servir para hacer a las organizaciones más humanas, inclusivas, innovadoras y con un claro sentido de aportación social. 

La importancia de ofrecer una experiencia única



Estamos en un momento en el que la tradicional economía de los productos y servicios ha dado paso a una nueva etapa conocida ya como la “economía de las experiencias”. En este contexto, saber hacer sentir especial al cliente se convierte en pilar básico de la estrategia de cualquier compañía, una herramienta tan esencial para el desarrollo de cualquier negocio como lo son el control de calidad o el departamento financiero.

Por tanto, la experiencia al cliente se transforma en una variable más para medir los resultados de una marca, ya que, como muestran las estadísticas, las empresas recomendadas son las que más crecen. Las cifras hablan por sí solas: cien usuarios satisfechos generan 25 nuevos clientes y precisamente, uno de los sectores donde más influyen las recomendaciones a la hora de hacer efectiva una compra es en el nuestro, en el de la movilidad.

Esta premisa nos llevó a desmarcarnos, hace ahora algo más de tres años, de la organización tradicional, donde los diferentes departamentos (ventas, financiación, facturación, atención al cliente...) actuaban como compartimentos estancos para transformar por completo nuestra estructura. Queríamos dejar atrás la experiencia impersonal que suponía para el cliente tratar cada vez con departamentos y profesionales diferentes. Quisimos demostrarle que realmente, para nosotros, se situaba en el centro. Y es que, ciertamente, sin cliente no hay empresa.

Los Account Team

Por esta razón, pusimos en marcha una nueva fórmula de management, que llamamos los “Account Team”, donde los profesionales implicados en proporcionar servicio al cliente se sitúan alrededor de un único espacio de trabajo, lo que permite cruzar información y personalizar todas las peticiones, asegurando una resolución ágil y eficaz de todas las gestiones.

Cada uno de estos equipos está formado por personas de 5 equipos diferentes, donde el account manager se encarga de organizar al equipo; el gestor de contratos asegura el cumplimiento de las condiciones contractuales; el gestor de entregas y devoluciones vela

por el cumplimiento de los plazos; el gestor de reparaciones atiende los pasos por el taller y el sales support responde a las principales consultas o inquietudes del cliente. Lo más importante es que cada uno de ellos es capaz de asumir las responsabilidades de sus compañeros, dando absoluta flexibilidad y eficacia a la estructura. Podríamos definirlo como un equipo multidisciplinar centrado en la satisfacción al cliente.

Sin duda, esta transformación supuso un cambio radical; y aunque para nosotros suponía adoptar una estructura mucho más difícil y compleja de gestionar, para el cliente suponía una relación cercana y estrecha. Suponía, en definitiva, hacerle sentir especial.

Precisamente, los buenos resultados obtenidos en las primeras pruebas piloto nos dieron la fuerza para llevar a cabo todo el despliegue, que implicó una transformación muy profunda. Pasamos de estar organizados por procesos a organizarnos por clientes. Pasamos de trabajar pensando en mejorar nuestra propia eficiencia a trabajar orientados a ofrecer una experiencia de cara al exterior. Pasamos de trabajar en espacios estancos a espacios abiertos que invitaban a la colaboración y dejaban atrás las jerarquías.

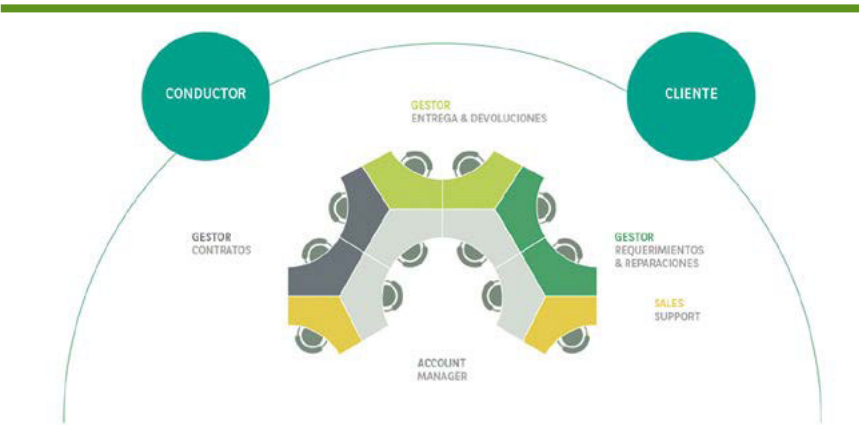


ALICIA GARCÍA

Directora de Business Transformation y Customer Experience de Arval

Los Account Team integran a toda la cadena de valor en torno a un espacio de trabajo común que favorece la comunicación y la toma de decisiones

Fig. 1.
“Account Team”





Los 4 retos del Account Team según Alicia García:

Los Account Team son el nuevo estándar para incrementar el nivel de servicio a nuestros clientes. Este modelo organizativo integra a toda la cadena de valor en torno a un espacio de trabajo común que favorece la comunicación y la toma de decisiones.

I. Re-organización de equipos:

El primer reto ha sido pasar de una organización por Procesos a una reorganización por Clientes, mediante la creación de nuevos puestos de trabajo, redefinición de funciones, responsabilidades y dimensión de los equipos. Creamos nuevas matrices de competencias promoviendo el coaching motivacional, individual y por equipos.

II. Revisión de Procesos:

La revisión de procesos nos llevó a rediseñar el pasillo del cliente: procesos, contact plan y canales de comunicación, internos y externos, adaptados y rediseñados a las nuevas funciones que garantizasen una buena experiencia para el Cliente.

III. Reorganización de la oficina:

Las nuevas mesas de trabajo son amplias y ocupan mucho espacio. Una reorganización del espacio, sin paredes con zonas diáfanos y amplia visión donde los equipos pueden trabajar de forma intuitiva y práctica.

IV. Management:

Este fue el reto quizá más importante, el cambio cultural del trabajo; hacer equipo con tus compañeros de mesa y también con tus jefes para obtener contribuciones mutuas. Era importante cambiar la cultura hacia una organización matricial otorgando a cada responsable, el compromiso sobre su equipo, la coordinación y gestión del trabajo y la satisfacción de los clientes.

Una nueva organización de trabajo que garantiza a nuestros clientes una atención exclusiva y personalizada.

» ¿Lo que no se mide no se puede mejorar

Como no podía ser de otra manera, todos estos cambios estructurales vinieron acompañados de un nuevo sistema de medición completamente orientado al cliente, que permite además el empoderamiento de los empleados, pero sin que Arval pierda el control de los resultados.

Hoy por hoy, con esta estructura completamente consolidada, la mejora del servicio ha dado como resultado más de un 90% de clientes muy satisfechos con el servicio. De hecho, el NPS (nivel de recomendación) de Arval ha aumentado en 20 puntos en estos tres últimos años, lo que supone situarnos diez puntos por encima del sector.

Como un reloj suizo

Efectivamente, como todo esfuerzo tiene su recompensa, a finales del pasado año pasado recibimos el reconocimiento a la "Excelencia en Calidad", un galardón otorgado por el Kaizen Institute, en colaboración con la Asociación Española para la Calidad (AEC).

Sin duda, el éxito de este proyecto es que conjuga la experiencia en los servicios con el profundo conocimiento de los clientes, consiguiendo que todo esté sincronizado como un reloj suizo. Por supuesto, toda esta estructura se sustenta siempre sobre la base de la mejora continua.

Este galardón no sólo nos sitúa como referente sino que supone un acicate para impulsar un cambio profundo en la cultura corporativa de cualquier empresa, sea cual sea el sector al que pertenece. Sin duda siendo más eficaces, se mejora el nivel de satisfacción de los clientes y, por qué no, también se motiva al empleado aumentando su orgullo de pertenencia a la empresa. Si todo el engranaje fluye, el éxito está prácticamente asegurado.

Ahora bien, hay que ser consciente de que una empresa debe ser el reflejo de las exigencias y las expectativas de un cliente. Por eso, ya no basta con ofrecer una experiencia satisfactoria; esto es ya una exigencia. El valor está en que esa experiencia sea única. ¿Asumimos el reto?

La confianza te hace imparable

Los **certificados AENOR**
reconocen a las **empresas**
más valientes y competitivas
del mercado.

AENOR

CALIDAD · MEDIO AMBIENTE · INNOVACIÓN · RIESGOS Y SEGURIDAD · RESPONSABILIDAD SOCIAL

Brasil · Chile · Ecuador · El Salvador · España · Italia
Marruecos · México · Perú · Polonia · Portugal · República Dominicana



914 32 60 00 · info@aenor.com · www.aenor.com



La AEC transforma la Calidad con el Marco Conceptual Calidad Qin

Hace ya dos años, los resultados del primer Think Tank AEC de Calidad pusieron en negro sobre blanco el estado de la disciplina y sus profesionales. No era, ni es, una posición cómoda. La pérdida de influencia de la función supuso, también, la pérdida de relevancia de los profesionales de la Calidad. No era, como estos años han demostrado, un drama exclusivo de los profesionales de la Calidad. Sino que otros profesionales “funcionales”, como los responsables de tecnología, de medio ambiente, de responsabilidad social o de recursos humanos sufrían, y sufren, una situación muy similar. La conclusión no era, entonces, tan obvia como lo es ahora. Las organizaciones, como la propia economía y la sociedad, se encuentran inmersas en un proceso de transformación profundo y radical y los “funcionales”, los propios modelos de organización e incluso el liderazgo de los máximos ejecutivos están en entredicho, incapaces de responder a un entorno de cambio exponencial.

No estaba en duda la profesionalidad de directivos y responsables, era la propia Calidad que necesitaba ser revisada, vista con nuevos ojos, actualizada y sincronizada con los retos que el nuevo paradigma plantea. La incertidumbre es la sensación dominante y a la que la Calidad, de la mano de la AEC, debe dar respuesta si quiere retomar el papel estratégico que siempre ha jugado en las organizaciones y en la economía.

Gestionar para transformar

Tras dos años de trabajo, la Comunidad AEC de Calidad presentó en su 2ª Reunión Plenaria 2017 los avances en el marco conceptual de la Calidad Qin, que se define como un modelo de diagnóstico de la situación de una organización, su adecuación a los objetivos estratégicos, su coherencia organizativa, su sincronización con el entorno y su cultura y gestión del talento. No es, como señaló Marta Villanueva, directora general de la AEC, un marco “acabado”. “No es su sentido; nuestro marco conceptual estará siempre en cambio, como lo está la economía y nuestras empresas”. En el mismo sentido, José Manuel Moreno, Presidente de la Comunidad, indicó que “presentamos un

En este complejo escenario económico y social es necesario un modelo de liderazgo y organización que facilite la gestión del cambio, que aporte agilidad, adaptabilidad, sostenibilidad, perdurabilidad, competitividad, innovación, gestión del conocimiento, eficiencia, gestión del talento...

modelo en su versión Beta, que seguirá cambiando y adaptándose conforme lo utilicen e implanten las empresas. Es un proyecto que estará siempre enriqueciéndose y creciendo de la experiencia obtenida de cada aplicación en cada empresa”.

Una visión

En este complejo escenario económico y social es necesario un modelo de liderazgo y organización que facilite la gestión del cambio, que aporte agilidad, adaptabilidad, sostenibilidad, perdurabilidad, competitividad, innovación, gestión del conocimiento, eficiencia, gestión del talento...

Para la AEC y la Comunidad AEC Calidad, encargada del desarrollo, la Calidad posee en su ADN esa visión transversal de las organizaciones que ofrece una visión sistémica, integral e interconectada de la empresa y que, por tanto, facilita su gestión, potencia su agilidad, eficiencia y capacidad de adaptación al entorno.

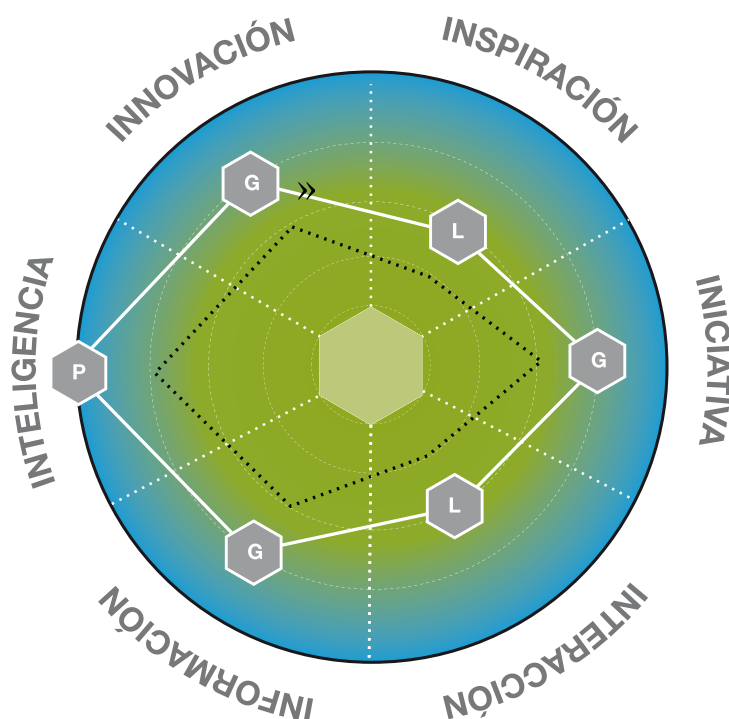
Por ello, la AEC habla un idioma común y compartido para los responsables de la gestión, que facilita la comunicación y la transmisión de conocimiento a lo largo de toda la empresa.

El reto de la AEC es dar respuesta, desde la disciplina Calidad, a los enormes cambios a los que nos enfrentamos en las empresas y en la sociedad, ofrecer una visión distintiva para aquellos que tienen la máxima responsabilidad de las organizaciones que les facilite la inspiración necesaria para liderar en este entorno de cambio exponencial.

»

La Calidad Qin es ya una visión inspiradora y una herramienta de diagnóstico

Metodología de análisis y diagnóstico



» Una hipótesis

Las organizaciones son sistemas complejos, integrados en otros sistemas de rango superior (cadenas de suministro, sectores, territorios...) que constituyen, en su suma, el “macrosistema” económico global. Las empresas no son actores individuales que puedan decidir y actuar sin conexión alguna con su entorno. Como sistemas tienen un objetivo y captan del entorno los recursos necesarios para poder llevarlos a cabo. Deben necesariamente crear valor, que debe ser siempre superior a la simple suma del valor aportado por cada parte de manera individual, y deben ser eficientes en la captación y el consumo de recursos para cumplir con su objetivo.

Las empresas son, por tanto, entidades complejas que no pueden ser gestionadas sin una visión de conjunto y sin conocer las interrelaciones entre sus áreas y con el entorno. Esta visión sólo la puede ofrecer, con la intensidad y capilaridad imprescindible, la disciplina Calidad. La visión tradicional de las organizaciones no sólo ofrece una visión parcial de su realidad, supone una carga a la hora de alcanzar los objetivos estratégicos, lastrando la gestión del conocimiento y su capacidad de adaptación anteponiendo los intereses particulares (los objetivos de los funcionales y de las áreas) a los colectivos y a los intereses del conjunto de la empresa.

Estamos en un tiempo de transición entre un paradigma social y económico y otro. Esto implica que no hay una única respuesta ni una única visión; el nuevo sistema económico se está conformando, transmutándose cada día, cada segundo impulsado por una innovación tecnológica exponencial y disruptiva.

Un marco conceptual

Nuestro reto es, por tanto, facilitar una visión más que contribuya a simplificar un escenario complejo. Esto se concreta en una metodología de diagnóstico de la situación de una empresa en un momento dado y ofrecer soporte para el liderazgo, desde el diseño de la estrategia hasta su despliegue. Debe ser, además, una

Movemos la energía que mueve el mundo,
de un modo sostenible



Mientras se prepara una nueva generación con energías renovadas, en el Grupo CLH asumimos la responsabilidad de que no nos falte la energía que hoy mueve al mundo, y lo hacemos de un modo sostenible.

Para conseguirlo, disponemos de uno de los sistemas logísticos mas eficientes del mundo, que permite garantizar un abastecimiento de combustible seguro y de alta calidad.

**CLH es la empresa líder en almacenamiento
y transporte de combustibles**

www.clh.es



herramienta de intervención, que facilite la evaluación de los retos y la priorización de las acciones. En suma, una visión de la gestión de empresas en cambio permanente.

La Calidad Qin no es una norma ni pretende ser un modelo “al uso”. Es ya una perspectiva única para visualizar y entender las empresas, en torno a los 6 ejes transversales fundamentales, de analizar los retos y los objetivos, de alineamiento de la organización y sus procesos con su modelo de negocio actual o futuro asegurando al máximo la coherencia de las “acciones” con estos objetivos.

Hoy la Calidad Qin es ya una visión inspiradora y una herramienta de diagnóstico.

Los 3 ejes de contexto son el primer paso del análisis y permiten conocer la situación de una empresa en un momento dado, analizando su modelo organizativo (procesos), personas (perfiles y cultura) y entorno (en su sentido más amplio, tanto cercano como lejano). Los ejes de contexto establecen el punto de partida fundamental para abordar cualquier proceso de transformación.

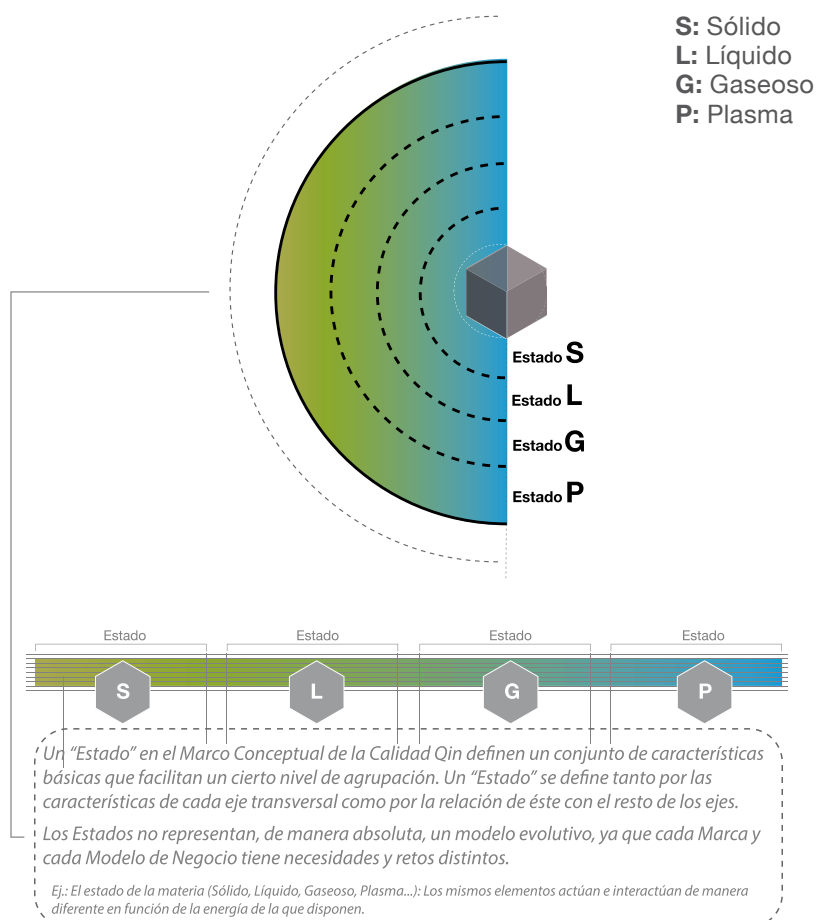
No es un modelo evolutivo. No hay, por tanto, una Calidad Qin más avanzada y otra menos evolucionada. Lo relevante es alcanzar la coherencia de toda la organización, de sus procesos y de sus personas, con el modelo de negocio y determinar el mejor camino para ayudar a la consecución de los objetivos estratégicos y tácticos.

Los Estados de la Calidad Qin

La AEC Calidad Qin establece cuatro Estados que definen un conjunto de características básicas que facilitan un cierto nivel de agrupamiento. Cada Estado responde a un escenario empresarial concreto como resultado de la suma de cada uno de los ejes. Utilizando la analogía de los estados de la materia, cada “estado” supone, respecto al anterior, un mayor nivel de energía y, por tanto, organizaciones más rápidas, más ágiles pero también más »

La disciplina Calidad ofrece visión, metodologías, herramientas y buenas prácticas a la alta dirección y al resto de la organización

Estados de la Calidad Qin





El Modelo Calidad Qin es un proyecto que estará siempre enriqueciéndose y creciendo de la experiencia obtenida de cada aplicación en cada empresa

» desestructuradas. Al igual que la materia cambia de estado en función de la energía disponible en sus átomos. Así, establecemos 4 Estados de la Calidad Qin:

- ➔ Estado S (sólido) que responde a organizaciones lentas, estructuradas internamente por la práctica y ni por una visión, con niveles de interacción muy bajos con el entorno.
- ➔ Estado L (Líquido), organizaciones más flexibles y, al tiempo, estructuradas a través de procesos y con una capacidad de “adopción” al medio más eficiente.
- ➔ Estado G (Gaseoso) definido por organizaciones cambiantes, con más interacción con el entorno y más expansivas y con estructuras/procesos ordenados pero más adaptativos, con capacidad de respuesta a los cambios del entorno suficiente.
- ➔ Estado P (Plasma), en transformación acelerada y permanente, procesos cambiantes, máxima interacción con el entorno. Este Estado viene a definir, finalmente, la hipótesis de la Calidad Qin: marcas que gestionan distintos modelos de negocio, con un compromiso activo y real con sus clientes y grupos de interés, estructurados mediante proyectos y misiones. Siempre en transformación, siempre en cambio.

Es evidente que una compañía no tendrá nunca sus 6 ejes posicionados en el mismo Estado. En las simulaciones realizadas hasta el momento, las empresas, más allá de su modelo de negocio, no cuentan con un Estado único pero sí con un Estado dominante, determinado como la media entre los 6 ejes transversales.

Los siguientes pasos

Desde el momento de la presentación en la Reunión Plenaria del día 15 de junio de 2017, la Comunidad AEC Calidad se plantea 4 retos que deben alcanzar su final en el Día Mundial de la Calidad 2017. Éstos son:

- ➔ Finalizar la metodología de diagnóstico, asegurando la coherencia y la integridad del marco conceptual y del modelo.
- ➔ Evaluar, en casos reales en empresas, la solidez del marco conceptual y del modelo, tanto en la diagnosis como en el proceso de intervención.
- ➔ Editar una nueva edición de Cuadernos de Calidad que integre, en su único volumen, tanto la visión, los objetivos y las metodologías.
- ➔ Iniciar el despliegue en las Comunidades y Comités AEC.

El Día Mundial de la Calidad 2017 será, si se alcanzan todos los objetivos, el momento en que la Calidad Qin, nuestro marco conceptual verá la luz no sólo como un proyecto o una visión de la AEC. Para nosotros, para la Asociación Española para la Calidad supone un cambio en nuestro rol y en nuestra cultura. Nuestra apuesta, impulsada por Miguel Udaondo, presidente de la AEC, y respaldada por la Comisión Ejecutiva, la Junta Directiva y por la estructura ejecutiva de la AEC, supone un profundo cambio: dejar de ser reactivos para ser proactivos, definir una visión propia de la Calidad y, desde el compromiso y el convencimiento, compartir esta visión con otros para formar parte del conocimiento y de la experiencia de los líderes, presentes y futuros, que deben guiar a las empresas en un futuro complejo, emocionante y lleno de oportunidades. 



**TU CLIENTE
NUNCA CAMINARÁ
SOLO**

Entiende a tus
clientes



Ofréceles
una atención
excepcional



CONTÁCTANOS:

llamenos@altitude.com
www.altitude.es

La AEC celebra su Asamblea General 2017



La Asamblea General aprobó también el Informe de Responsabilidad Corporativa 2016. En este documento se recogen los aspectos más relevantes desde el punto de vista económico, social y ambiental. Este Informe está disponible en la página web de la Asociación (www.aec.es).



Descárgate el Informe de Responsabilidad Corporativa 2016

LA AEC CELEBRÓ, EL DÍA 25 DE MAYO, SU ASAMBLEA GENERAL 2017 EN LA SEDE DE LA ASOCIACIÓN DE LA PRENSA DE MADRID. Uno de los primeros puntos del orden del día fue la presentación del Informe del Presidente, por aparte de Miguel Udaondo, quién realizó un resumen de las diferentes actividades e iniciativas que está llevando a cabo la Asociación, como la puesta en marcha de los principios de la Calidad Qin.

Acto seguido, Marta Villanueva, directora general de la AEC, presentó las cuentas anuales de la AEC correspondientes al ejercicio 2016, que incluyen el balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias y el control presupuestario a 31 de diciembre de 2016.



A continuación, se llevó a cabo la sanción del presupuesto previsto para 2017 y se trató el capítulo de cuotas para el año 2018, que se mantienen como en el año 2017, por lo que quedan como se ve en la tabla adjunta. 

Cuotas AEC 2018	
Miembros Individuales	110 euros
Miembros Colectivos	
Grupo 1. Hasta 20 empleados	110 euros
Grupo 2. De 21 a 50 empleados	270 euros
Grupo 3. De 51 a 250 empleados	515 euros
Grupo 4. De 251 a 1.000 empleados	1.040 euros
Grupo 5. Más de 1.000 empleados	2.050 euros

Adiós a Ramón Robles, miembro distinguido de la AEC

EL PASADO 4 DE ABRIL FALLECÍA RAMÓN ROBLES, Miembro de Distinguido de nuestra Asociación y presidente del Comité AEC Entidades de Certificación desde 2004 hasta 2010.

Ramón Robles era ingeniero Industrial, especialidad Técnicas Energéticas por la ETSII de Bilbao y desde el año 1976 se dedicó a la calidad debido a su incorporación en el Grupo SGS, ocupando diferentes puestos en la Organización. Su dilatada trayectoria profesional se puede resumir en: garantía de Calidad en la construcción, montaje, puesta en marcha y explotación de centrales nucleares; Asesoría a empresas y a la administración en la elaboración de normativa de calidad y diseño de sistemas de gestión, organización y calidad; Auditorías de calidad de acuerdo a normas 10CFR50, AQAP, ANSI, PECAL, ISO, etc.; Certificación de sistemas de calidad, medio ambiente,

seguridad, productos y servicios; Formación sobre calidad en Universidades, Escuelas de Negocios y Centros de Formación.

Ramón Roble fue vocal de la junta Directiva desde 2006 a 2012. Ese mismo año, la AEC le nombraba miembro distinguido de la Asociación por el continuado compromiso con las iniciativas de nuestra entidad, así como por el prestigio alcanzado en su trayectoria profesional. Y, en el año 2008, fue elegido Premio Líder en Calidad 2008, galardón que designa al Líder en Calidad de una organización que cuenta con la capacidad de gestionar, de liderar equipos y de aplicar las herramientas necesarias para adaptarse a los cambios del entorno empresarial.

Desde la AEC nos sumamos al dolor por su pérdida y expresamos nuestro más sincero pésame a familiares y amigos. 



Nuevo convenio de colaboración entre la AEC y la AEM

LA AEC Y LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE MANTENIMIENTO (AEM) han firmado un convenio de colaboración mutuo para posibilitar y facilitar, entre otras cuestiones, la transferencia y divulgación de conocimiento. El acuerdo ha sido firmado por el presidente de la AEC, Miguel Udaondo, y el presidente de la AEM, Francisco Javier González.

Entre otras acciones, a través de este acuerdo ambas entidades buscarán sinergias para el desarrollo conjunto de proyectos nacionales e internacionales o para favorecer el intercambio de información sobre temas que puedan ser considerados de interés para las dos entidades. 



La jornada AEC Compliance Summit muestra la importancia de una visión multidisciplinar de la gestión ‘compliance’ en las empresas



LA AEC, CELEBRÓ, EL PASADO 16 DE MAYO, LA JORNADA AEC COMPLIANCE SUMMIT 2017 un encuentro multidisciplinar y multidimensional para conocer las distintas perspectivas y visiones que conforman el concepto ‘compliance’ o cumplimiento normativo, que está ocupando y preocupando a los altos directivos y a las empresas. Y que , además, contó con la colaboración como partners de Control Solutions y ComplianZen.

El evento fue inaugurado por el presidente de la AEC, Miguel Udaondo, que indicó que el concepto del ‘compliance’ consiste en “volver a las bases que se han dado por sabidas para hacer las cosas bien a través de unos protocolos y unas medidas que dotarán de calidad al trabajo de una empresa u organización”.

En la cita se reunió a un grupo de expertos que ofrecieron diferentes perspectivas del concepto compliance. La primera intervención fue la de José Enrique Díaz, Director de Auditoría Interna de Bergé, que habló de la relación entre Compliance, ética y gobernanza.

Sobre todo centró su intervención en la importancia de ejercer un liderazgo ético y recalcó que “que la ética, como conductor de ‘compliance’, no va de reglas ni de códigos, sino que va de valores”. Además, resumió que la idea del ‘compliance’ consiste en “no hacer daño y no dejar que te hagan daño”.

Por su parte, Luis Rodríguez, Socio de ComplianZEN, durante su ponencia sobre ‘compliance’ penal, destacó que la formación es clave en este concepto, “hay que explicar todo a las personas que forman parte de una organización para que se consiga un ‘compliance’ basado en calidad reguladora”. Rodríguez señaló que los requisitos para evidenciar que una empresa cumple con el ‘compliance’ penal consisten en “tener un mapa de riesgos adaptado y realista; unos protocolos implicados en todos los departamentos de una empresa; un modelo de gestión de recursos financieros justificado y estructurado; un canal ético en el que recibir consultas y denuncias; un sistema disciplinario claro y aplicado en todos los niveles y llevar una verificación periódica”.



La directora general de la AEC, Marta Villanueva, presentó cuál es la relación que existe entre el concepto Compliance y Calidad. Destacó que “tras la crisis y la transformación digital, el mundo se ha dado la vuelta, la gente se empieza a cuestionar todo, se empiezan a crear las cosas desde cero y esto genera calidad, que es exactamente lo que es el ‘compliance’”.

Villanueva destacó que la AEC se compromete a “promover, inspirar e impulsar este mensaje a profesionales y empresas, fomentar el intercambio de información, sensibilizar y formar a las distintas gamas y segmentos de una empresa, e impulsar el liderazgo ético para dar ejemplo a la sociedad”.

La jornada también contó con la intervención del gerente de Governance y Corporate Compliance de AENOR, Salvador Román,

quien señaló que el modelo de gestión penal para la previsión de riesgos “a pesar de no ser obligatorio, es recomendable implantarlo para que, ante un delito, se demuestre de manera interna que había un modelo de prevención para evitar ese riesgo y de forma externa se compruebe que a pesar del delito existían unos medios para poder gestionarlo”.

Además, el acto contó con la participación del socio de Control Solutions, Andy Douglas; la responsable de Calidad y Compliance de 3M, Esther Guidotti y el secretario de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y vicesecretario del consejo de Iberdrola Ingeniería y Construcción, Emilio S. Hernández, que analizaron en una mesa redonda experiencias de referencia sobre la aplicación del ‘compliance’ en diferentes sectores. 

La AEC, colaborador estratégico del I Congreso de Industria Conectada 4.0

LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD ES COLABORADOR ESTRATÉGICO DEL I CONGRESO DE INDUSTRIA CONECTADA 4.0, organizado por el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, y que tendrá lugar el día 21 de septiembre en el Centro de Convenciones Norte de Ifema, Madrid.

Este congreso será el punto de encuentro de los profesionales y las empresas con la tecnología, la innovación, la competitividad, las personas y con la Industria Conectada 4.0.

Puedes consultar toda la información de este congreso en: www.cic40.es 



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD

Colaborador estratégico



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



I CONGRESO

El impulso transformador de la industria

Madrid, 21 de septiembre de 2017

Marcas impulsoras







La AEC apuesta por la agilidad, la transformación digital y la ciberseguridad en el Congreso CSTIC

LA AEC Y LA COMUNIDAD AEC CSTIC CELEBRARON EL DÍA 30 DE MAYO UNA NUEVA EDICIÓN DEL CONGRESO CSTIC, que giró en torno a tres conceptos cada día más presentes en las organizaciones: la agilidad, la transformación digital y la ciberseguridad. Este Congreso contó con Caelum, iLife y Panel como partners, y con Imagar como colaborador.

‘BeAgile. BeDigital. BeSecure’ ha sido el lema de este congreso en el que los participantes hablaron y contaron su experiencia sobre los modelos de gestión ágiles en un entorno de transformación digital. Además, abordaron aspectos de la ciberseguridad como la seguridad de la información, seguros cibernéticos y la seguridad en fábrica.

Ismael Fuentes de Imagar fue el encargado de “dirigir” esta Master Class en torno a las tecnologías de la información, dividida en dos bloques. Por un lado, se habló de Transformación digital y, por otro, de ciberseguridad.

El director de sistemas de Iberdrola, Roberto Marijuan, y el mentor ágil de 233 Grados de TI, Javier Garzas, centraron sus ponencias

en la importancia de las personas en la transformación digital, señalando que ésta no va de tecnología, sino que es un cambio cultural basado en las personas. Marijuan señaló la importancia de la gestión del talento de las personas como eje principal para la mejora de la competitividad de las empresas. Y Garzas destacó la idea del ‘peopleware’, donde hay que anteponer a las personas para no evitar una transformación mal gestionada.

Durante su intervención, el director de Operaciones y cofundador de Panel Sistemas S.L, Pablo Rivera, indicó que la transformación digital consiste en una revolución, en pasar de un pensamiento lineal a uno de rendimientos acelerados. Además, habló sobre el ‘lean management’, una manera de gestionar una empresa que consigue más productividad y eficiencia con menos aporte económico.

Por su parte, el jefe de Proyectos de Innovación de Ibercaja, Víctor Royo, nos explicó cómo la entidad financiera ha implantado la metodología Agile. Nos expuso cuáles han sido las lecciones que han aprendido en el proceso. Destacó que hay estrategias que fracasan porque no se han implantado bien en la empresa. Explicó que estas nuevas formas de trabajo consisten en elegir adecuadamente la metodología de trabajo, en aprender más jugando que estudiando y en motivar a las personas para conseguir mejores resultados.

CIBERSEGURIDAD

El gerente de Incibe, Félix Barrio, nos expuso cuáles son sus principales proyectos y servicios, haciendo especial hincapié en el CERTsi. El CERT de Seguridad e Industria CERTSI, es la Capacidad de Respuesta a incidentes de Seguridad de la Información del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital y del Ministerio del Interior. Nos





explicó que en 2016, el CERTsi gestionó 115.257 incidentes, la mayoría de ellos acceso no autorizado y fraude. Esta cifra se ha multiplicado por cuatro en los últimos dos años debido al incremento de dispositivos conectados a la red y el 90% de estos ataques se debió a una mala gestión.

Tras él, el responsable de CEO de Ilife Security, Jesús Cabrera, manifestó que 'FootballLeaks' "no se trata de un ciberataque de un fan del fútbol, es un ataque premeditado, que utilizó métodos muy complejos en el que se unieron un objetivo, un atacante motivado y un consumidor interesado, la base de cualquier ataque". Alertó de que el principal problema de los ciberataques es pensar que no te va a tocar.

Por su parte, el responsable de Negocio de Ciberseguridad en España de Thales Sistemas de Seguridad, Agustín Solís, centró su ponencia en el reglamento europeo de protección de datos, con el que se pretende "proteger los datos de las empresas para que no se usen para conculcar los derechos de los ciudadanos". La protección de los datos y la ciberseguridad van de la mano, por ello hay que entender que la ciberseguridad tiene parte de tecnología, pero la gran parte es formación y concienciación de las personas.

El presidente de Comunidad AEC CSTIC y director de Caelum, Ramiro Carballo, apostó

por la seguridad del software, por "incorporar en su ciclo de vida una serie de chequeos para controlar la seguridad en cada una de sus etapas". Además, el responsable de Aseguramiento de Watch And Act, Javier Huergo, habló de un seguro del 'ciber riesgo' cuyas principales coberturas son la responsabilidad civil, los gastos y coberturas complementarias y la defensa jurídica y fianzas.

PREMIOS CSTIC 2017

Como broche final de esta cita, la Comunidad AEC CSTIC entregó sus Premios Calidad CSTIC 2017, unos galardones que destacan y reconocen a las empresas que han aplicado con éxito estrategias de mejora de procesos en el ámbito de las TIC y que hayan contribuido de manera innovadora en la mejora de la competitividad desde el punto de vista del negocio.

En la categoría de mejor solución en el ámbito de las TIC para la mejora de la competitividad desde el punto de vista del negocio, Tecnomatrix BCN S.L fue la empresa premiada. Además, Endesa y Agricultores de la Vega de Valencia (SAV) recibieron una mención. Fraternidad Muprespa recibió el premio en la categoría de mejores prácticas en la mejora de los procesos de desarrollo de software, y finalmente, en la categoría de mejores prácticas en el gobierno corporativo de las TIC, Gas Natural Fenosa/Sistemas de Información recibió una mención. 



AEC Executive Insight sobre Compliance Penal



Puedes ver este encuentro aquí:



LA AEC IMPULSABA LA CULTURA DE COMPLIANCE CON LA CITA AEC: EXECUTIVE INSIGHT que se celebró el pasado 4 de mayo y que contó con la ponencia de Luis Rodríguez Soler sobre "Compliance legal: Líneas estratégicas de defensa".

En este encuentro, que participaron de forma exclusiva 20 personas y fue retransmitido vía streaming, Luis Rodríguez Soler nos expuso las claves para transformar la Gestión Compliance en una oportunidad para las empresas y, de esta manera, liderar organizaciones éticas que cumplen sus compromisos con transparencia y responsabilidad. 

Anota en tu agenda, los días 5 y 6 de octubre celebramos el XXII Congreso de Calidad en la Automoción

EN 2017, SE CELEBRA LA VIGÉSIMO SEGUNDA EDICIÓN DEL CONGRESO DE CALIDAD EN LA AUTOMOCIÓN, que se ha convertido en una cita imprescindible para los profesionales de la automoción y la calidad en nuestro país.

El encuentro se celebrará en la ciudad de Vitoria, los días 5 y 6 de octubre y en esta ocasión se ha elegido como lema "Evolución.

Gestión 4.0". En esta cita se analizará la situación en que se encuentra la función Calidad en las organizaciones en esta cuarta revolución industrial, y como ésta lidera la Gestión 4.0. También conoceremos las experiencias de algunos dirigentes de la alta dirección, y cómo se preparan para afrontar los nuevos retos. El programa del Congreso se completa con la visita a las instalaciones de Mercedes Benz Vitoria. 



AEC Executive Insight sobre la Gestión del Cambio

EL DÍA 31 DE MAYO CELEBRAMOS UN NUEVO ENCUESTO AEC: EXECUTIVE INSIGHT

que, en esta ocasión, se dedicó a la Gestión del Cambio. En este encuentro exclusivo y retransmitido vía streaming conocimos la visión de Félix Gómez, subdirector de Calidad e Innovación de CLH y responsable académico de AEC: Executive, sobre la Gestión del Cambio. Félix Gómez destacó que nunca antes ha estado tan vigente y ha sido tan necesario gestionar el cambio en las organizaciones. En esta cita también participó Inés Juste, presidenta del Grupo Juste, quién nos presentó cómo ha gestionado ella el cambio en una empresa familiar. 



Accede para ver la ponencia de Félix Gómez



Accede para ver la ponencia de Inés Juste



Fallece Alberto Urtiaga de Vivar, apasionado por la calidad y la AEC

EL DÍA 14 DE JUNIO FALLECÍA A LOS OCHENTA Y CINCO AÑOS DE EDAD ALBERTO URTIAGA DE VIVAR FRONTELO, Miembro de Honor de la AEC, vocal del Consejo Nacional y Presidente de Honor del Comité Asesor de la AEC desde julio de 2010.

Alberto Urtiaga era Licenciado y Doctor en Química por la Universidad Complutense. Inició su trayectoria profesional en el campo de la enseñanza, pasando a la empresa privada y posteriormente ingresó como Científico Titular en el CSIC.

Pasaría después al IRANOR, desde donde por el RD 1614/85 le trasladaron al

Ministerio de Industria, en el que fue Consejero Técnico del Área de Calidad. Fue el primer director del CERPER y director gerente de ENAC, puesto en el que se jubiló.

Finalizada su etapa profesional, continuó su pasión por la calidad y participó activamente en diferentes actividades de la AEC, como en el Comité Asesor, fue presidente del Comité de 2003 a 2010; en la elaboración de artículos para la revista CALIDAD y diversos grupos de trabajo.

Desde la AEC nos sumamos al dolor por su pérdida y expresamos nuestro más sincero pésame a familiares y amigos. 



La I Jornada AEC- A3e de Eficiencia energética analiza los nuevos horizontes para el futuro energético



LA AEC Y LA ASOCIACIÓN A3E ORGANIZARON, EL PASADO 20 DE JUNIO, LA PRIMERA JORNADA SOBRE EFICIENCIA ENERGÉTICA.

Esta cita, patrocinada por Carlo Gavazzi y Cydesa, fue el balance a un año de aplicación del Real Decreto 56/2016.

La cita comenzó tras la bienvenida inaugural de Marta Villanueva, directora general de la AEC, y Rodrigo Morell, presidente de A3e. Los dos destacaron la importancia de la certificación de auditores energéticos.

Ellos dieron paso a un primer bloque de conferencias en el que participaron María I. Cubillo de SinCeO2; Ricardo Álvarez de DNV GL; Josefa Alonso del Ayuntamiento de Madrid y Jacinto López de Cydesa.

María Cubillo nos explicó las claves para implantar con éxito un sistema de gestión de la energía. Por su parte, Josefa Alonso expuso cómo han implantado la norma ISO 50001 en las bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid. Un proceso que ha tenido que adaptarse a las características de cada uno de los centros que tienen, un total de 32.

De la mano de Ricardo Álvarez conocimos cuáles son los elementos críticos en las

auditorías en energéticas. Y, por su parte, Jacinto López nos contó cómo funciona la solución de Cydesa para la calidad y gestión del suministro eléctrico.

Tras una pausa para el café y hacer networking, Begoña Beltrán, presidenta de la Comunidad AEC Medio Ambiente, realizó un exhaustiva comparación entre la norma ISO 14001 y la ISO 50001. Tras ella, conocimos de la mano de Luis Marqués de GEN Europe, cómo utilizan la línea de base como herramienta de medición de ahorro.

A continuación escuchamos unos casos prácticos. Primero, Víctor Rodríguez de Airbus y Marta Aguilar de Creara expusieron cómo han llevado a cabo la implantación de la ISO 50001 en Airbus, incluido el proceso de certificación.

El caso de Gestamp en materia de eficiencia energética, lo presentó Santiago Esarte, quien destacó que la reducción del consumo les ha permitido ser más competitivos. El broche final fue la ponencia de Enrique González quien explicó en qué consiste la certificación profesional en el ámbito de eficiencia energética y que gestiona el CERPER. 

Emociones, realidad virtual, tendencias y tecnología... el cóctel perfecto de la jornada AEC Open Experience

EL DÍA 13 DE JUNIO NOS REUNIMOS CON EXPERTOS Y MARCAS DE EXPERIENCIA DE CLIENTE, para conocer de primera mano las últimas tendencias en esta materia. La jornada AEC Open Experience se celebró en Aranjuez, en el hotel NH Collection, y reunió a más de 100 profesionales dispuestos a divertirse, intercambiar conocimiento y hacer networking. Esta cita contó con Altitude, Ibercaja, NH Hoteles y Madison como partners.

El presidente de la AEC, Miguel Udaondo, y el director general sur Europa de NH Hotel Group, Hugo Rovira, fueron los encargados de dar la bienvenida a este encuentro.

La cita comenzaba con un bloque de conferencias. La primera en intervenir fue Susana Cantón, experta en alto rendimiento, quien nos desveló unos a uno beneficios del alto rendimiento. Tras ella, Emilio Álvarez, director de formación y desarrollo de RRHH de PeopleUp, nos habló de la exponencialidad

de los cambios que vivimos en la actualidad. De hecho destacó que “hay que gestionar la caducidad de la transformación para dirigir las empresas”.

El programa contó con dos mesas redondas. La primera habló de tecnología y personas y fue moderada por Monteserrat Martí, directora de Madison Market Research, y junto a ella estaba Nacho Torre, director de marketing y estrategia digital de Ibercaja; y Cristina López, Head of Customer Experience de Gas Natural Fenosa.

Montserrat Martí destacó que la experiencia del cliente, nace del cliente y que las empresas nos dirigimos a éste a través de múltiples canales. Por su parte, Nacho Torre y Cristina López expusieron tres ideas claves o fuerza de la gestión de la experiencia de cliente en sus empresas.

Cristina López destacó que “la experiencia de cliente no es una opción, hay que





» gestionarla sí o sí”. Para hacerlo hay que medir para escuchar al cliente y es un asunto que afecta a toda la organización. Para Nacho Torre, en experiencia de cliente hay que cumplir y sorprender, hay que tener en cuenta las emociones del cliente, “porque importan y mucho, para crear recuerdo”.

La siguiente mesa trató el tema de cómo la tecnología va a impactar en la relación entre marca y cliente. Este debate fue moderado por Raquel Serradilla, vicepresidenta de Altitude Software para España y Portugal, y destacó que “con las redes sociales y los smartphones los ciudadanos han pasado de ser espectadores a ser actores, y han empezado a decir a las marcas lo que tienen que hacer”.

Junto a ella estaban Jorge del Río, consultor y emprendedor de Innovan_do, y Cécile Rénier, directora de calidad y experiencia de cliente de Microsoft.

Jorge del Río destacó que lo relevante en experiencia de cliente “no es acertar a la primera, sino ser el primero en acertar” sobre todo en un entorno en el que estamos

digitalizados, concretó que “somos digitales y la tecnología nos tiene que ayudar a medir y evaluar”.

Por su parte Cécile Rénier expuso que hay que prestar mucha atención a cómo nos comportamos como clientes, porque “todos somos clientes, todos somos usuarios”.

El intenso programa de la mañana se cerraba con la intervención de Alicia Mora, COO y Co-Founder de Emotion Research Lab, que nos explicó cómo funciona su metodología para medir las emociones de las personas y qué aplicaciones tiene. De hecho, ilustró su intervención mostrando la medición de las emociones de los asistentes a la Jornada.

Tras una pausa para un cóctel, el programa de AEC Open Experience se cerraba con la intervención de Alberto Carlier, business development de Virtualware. En su intervención nos explicó cuál es la diferencia entre realidad virtual, aumentada y mixta. Su intervención se caracterizó por la cantidad de ejemplos reales que están llevando a cabo con estos tipos de “realidades”, de hecho los asistentes probaron gafas de realidad y otros gadgets. 



Acto de presentación del Programa AEC-ESADE, el impulso definitivo de tus capacidades directivas

EL DÍA 21 DE JUNIO, LA AEC Y ESADE PRESENTARON EL PROGRAMA DE DESARROLLO DE DIRECTIVOS y que han elaborado las dos instituciones conjuntamente. Este programa permite a los profesionales de la Calidad conocer las claves de la alta dirección y que combina la experiencia de ESADE con la visión transformadora de la disciplina Calidad de la AEC.

El director de ESADE Madrid, Enrique Verdeguez, y el presidente de la AEC, Miguel Udaondo, fueron los encargados de dar la bienvenida a esta sesión. Por su parte, el director del programa por parte de ESADE,

Juan Carlos Amaro, presentó a los asistentes el programa AEC-ESADE, y destacó que este programa permite impulsar las capacidades de management, desarrolla la visión estratégica y fortalecer el liderazgo.

Como broche final de la sesión, Enrique Verdeguez impartió una Master Class en la que respondió a la cuestión de ¿sigue teniendo sentido la estrategia en un mundo en permanente cambio? En concreto analizó si una planificación adecuada y una ejecución estratégica son ventajas competitivas para que las organizaciones sean diferentes. 



En septiembre celebramos el 4º Congreso de Prevención de Riesgos Laborales

La Asociación Española para la Calidad, a través de su Comunidad AEC PRL, organiza la cuarta tercera edición del Congreso de Prevención de Riesgos Laborales, que se celebrará el próximo 20 de septiembre, bajo el lema: “Comunica y activa la prevención”.

El Congreso, por medio de sus mesas redondas y conferencias, difundirá contenidos de máximo interés relacionados con la prevención de riesgos laborales. En esta edición, conoceremos experiencias prácticas relacionadas con la movilidad sostenible, la

comunicación interna, nuevo enfoque de los factores psicosociales así como la participación de los medios y el uso de herramientas sociales en la divulgación de la prevención. 



**4º Congreso
Prevención de
Riesgos Laborales**
Comunica y activa la prevención 
Valladolid, 20 de septiembre de 2017



THE QUALITY ENGINE



TREQ - TRIGO EXPERTS FOR QUALITY

Con el fin de dar respuesta a las necesidades y demandas de nuestros clientes en servicios relacionados con la Calidad, TRIGO ha desarrollado su nueva división “TreQ”, TRIGO Experts for Quality”.

TRIGO ha unificado los servicios de ingeniería de calidad y de procesos, con el fin de solucionar los problemas de calidad de una forma personalizada y a medida.

Disponemos de más de 40 expertos en todo el mundo, que nos permiten colaborar con nuestros clientes en diferentes países, impulsando la innovación, anticipando y resolviendo cualquier problema relacionado con la Calidad.

TreQ ofrece soluciones de consultoría expertos en calidad en las áreas de :

- Formaciones
- Auditorías
- Consultorías
- Ingenieros Residentes

Para más información: José M. Martín // TreQ Director Spain&Portugal // M. +34 669 41 18 12
spain@trigo-group.com



AENOR

altitude



iberCaja



brains/
INTERNATIONAL SCHOOLS



Johnson & Johnson

THALES

TRIGO
The quality network

Nuevos avances de AENOR en seguridad alimentaria

AENOR, la entidad de evaluación de la conformidad de referencia en España, ha lanzado nuevos servicios dirigidos a garantizar la seguridad alimentaria.

En concreto, ha concedido su primer certificado de Producción de porcino criado sin antibióticos desde el destete al sacrificio y requisitos de trazabilidad a lo largo de la cadena de producción.

Este certificado garantiza la ausencia de aplicación de antibióticos al ganado porcino criado desde el destete hasta el sacrificio, así como la trazabilidad e identificación de la carne fresca y de los productos cárnicos amparados por la certificación, a lo largo de la cadena de producción industrial. AENOR laboratorio realiza estos análisis. Jamones Airesano ha logrado este reconocimiento.

Por otro lado, AENOR laboratorio ha obtenido la acreditación de ENAC para la realización de ensayos de migración de sustancias no volátiles en materiales plásticos destinados a entrar en contacto con alimentos.

Estos análisis permiten garantizar la seguridad de los envases y materiales destinados a entrar en contacto con alimentos, comprobando que no transfieren sustancias químicas que pudieran poner en peligro la salud humana.

AENOR innova permanentemente en servicios de evaluación de la conformidad capaces de responder con eficacia a las necesidades específicas de las organizaciones.



La certificación profesional y la formación virtual, claves para ofrecer una calidad superior

Las soluciones de Altitude son cada vez más populares entre las empresas de todo el mundo que se comprometen con la calidad en sus interacciones con los clientes. Por esta razón, las organizaciones demandan de forma creciente profesionales certificados que sean capaces de exprimir las al máximo. La tecnología es sólo una herramienta: el impacto real proviene de la forma en la que se utiliza para mejorar el servicio al cliente, las ventas, los servicios y, en última instancia, reducir los costes.

Ante esta necesidad, hemos lanzado Altitude University Knowledge Hub, nuestra nueva plataforma de formación, información y certificación profesional online. En ella se puede acceder al nuevo Programa de Certificación Profesional, al calendario de sesiones formativas, tanto presenciales como

virtuales, acceso a la formación recibida en el perfil de cada usuario. Para adecuarnos a las necesidades formativas reales del mercado, se han creado siete perfiles:

- Contact Center Agent
- Contact Center Team Leader
- Contact Center Manager
- System Administrator
- Technical Support
- Pre-Sales
- Solutions Developer

Tanto nuestros cursos como nuestros exámenes de certificación ayudan a las empresas a crecer y a diferenciarse a través de una mejor experiencia de cliente con personal altamente cualificado, así como suponer un desarrollo en la carrera de los empleados y el aprovechamiento máximo de las capacidades de nuestro producto.

Brains International Schools, referente en educación de calidad

El grupo Brains International Schools termina un curso más con 100% de aprobados en la Evaluación para el Acceso a la Universidad (EvAU). Este éxito es el resultado de un completo método educativo que abarca desde los 10 meses hasta los 18 años, que los alumnos pueden disfrutar en la zona de Arturo Soria (Brains International School Conde de Orgaz y María Lombillo) y en La Moraleja.

Todos los alumnos obtienen un nivel de bilingüismo real, en el que se expresan con la misma naturalidad y riqueza de vocabulario en



español e inglés. En sus últimos años de estudio los alumnos reciben en horario escolar la preparación para los exámenes Proficiency de Cambridge, certificado más avanzado expedido por la institución.

Desde los 3 años, los alumnos aprenden también alemán y francés, llegando a hablar cuatro lenguas. El centro de La Moraleja imparte el programa del Bachillerato Internacional (IB), reconocido en todo el mundo.

La formación integral del alumno se completa con el uso de nuevas tecnologías aplicadas a la educación, el fomento de la práctica deportiva diaria y su Programa de Desarrollo de Competencias Emocionales y Sociales 'Brains Values'. Se perfila así un alumno versátil, con capacidad de adaptación a las nuevas demandas del mercado laboral y con las habilidades necesarias para motivarse y perseguir sus metas, adoptando una actitud positiva ante la vida.

Ibercaja renueva su patronazgo con la AEC

La AEC e Ibercaja han firmado un convenio de colaboración por el que la entidad financiera vuelve a ser Entidad patrono de la AEC para el año 2017. El acuerdo ha sido suscrito por Miguel Udaondo, presidente de la AEC, y por Nacho Torre, director de Marketing y Estrategia digital de Ibercaja.

Los patronos AEC son empresas líderes en sus áreas de actividad y colaboran en la promoción, difusión y realización de actividades que sensibilizan, divulgan y fomentan la nueva disciplina Calidad de la AEC. No son sólo empresas comprometidas, son ejemplos de cómo la nueva Calidad se vive en organizaciones líderes y referentes. Una disciplina Calidad moderna, abierta y transformadora, como motor del desarrollo de las personas, la competitividad de las organizaciones y la mejora de la sociedad.

Durante el primer año de patronazgo de Ibercaja con la AEC, se han llevado a cabo distintas acciones, entre las que cabe destacar las jornadas que, con el título "Nuevo

Management: calidad, transformación y transversalidad", se celebraron en Zaragoza y Burgos. Por otro lado, en Madrid se celebró la Cumbre AEC Experiencia de cliente en la que se reunieron los partners impulsores de la iniciativa AEC Experiencia de Cliente, que contó con la intervención de Nacho Torre, director de Marketing y Estrategia Digital de Ibercaja y vicepresidente del Comité de Experiencia de Cliente de AEC. Además, han sido diversas las colaboraciones que, como ponentes, han realizado los expertos de Experiencia Cliente e Innovación de Ibercaja en distintas jornadas realizadas por AEC en este ámbito.



Johnson & Johnson Medical Devices: Escuchar a los clientes e identificar sus necesidades es clave para aportarles valor

Durante 130 años Johnson & Johnson Medical Devices (JJMD) ha colaborado con hospitales, instituciones sanitarias y otras organizaciones del sector salud, situando siempre al paciente en primer lugar.

El entorno sanitario español está viviendo un momento de cambio sin precedentes. Cada vez es mayor el interés por conseguir la sostenibilidad del sistema, la necesidad de reducir costes, de mejorar los resultados clínicos e incrementar la satisfacción de los pacientes. Un nuevo enfoque de la asistencia sanitaria es crítico, los hospitales trabajarán con aquellos proveedores que les aporten un valor diferencial.

JJMD, en su labor por conseguir la excelencia y un acercamiento a las instituciones sanitarias que satisfaga sus necesidades cambiantes, ha desarrollado CareAdvantage, un enfoque holístico que ayuda a sus clientes a ofrecer excelencia en los cuidados continuos a sus pacientes.

CareAdvantage representa el nuevo modelo

de colaboración y trabajo de JJMD con sus clientes. Centrado en entender las necesidades específicas de cada institución sanitaria, ofrece soluciones innovadoras y personalizadas que les permitan mejorar sus resultados clínicos y económicos.

Para ello, J&J pone a disposición de sus clientes todas sus capacidades y conocimientos proporcionando valor más allá de sus productos de tecnología sanitaria, buscando convertirse más en un socio que en un simple proveedor. Estas competencias se categorizan en cuatro áreas:

- Resultados en salud
- Procesos asistenciales de los pacientes
- Eficiencia de la cadena de suministro
- Nuevos modelos comerciales

CareAdvantage comienza escuchando. Tras un análisis en profundidad, JJMD identifica, de la mano de sus clientes, los objetivos, prioridades y retos a los que se enfrenta y co-crea e implementa soluciones a medida que les permita medir los resultados y el impacto obtenido.

Thales España, nuevo patrono de la AEC en 2017

Thales España se ha sumado este año al grupo de patronos AEC, una incorporación que se ha formalizado con la firma de un acuerdo suscrito por presidente de Thales España, Jesús Sánchez Bargos, y el presidente de la AEC, Miguel Udaondo.

Las dos entidades se unen para llevar a cabo una serie de acciones conjuntas que contribuirán a la promoción y al fomento de la calidad para la mejora de la gestión en las empresas.

Además, en virtud de este acuerdo, Thales participará también como partner impulsor en las iniciativas AEC Calidad y AEC Experiencia de Cliente, además de actuar como entidad embajadora de la AEC en aquellos eventos en los que así se le requiera.



Trigo Qualitaire Ibérica sigue creciendo

TRIGO ha inaugurado recientemente sus nuevas instalaciones en Braga (Portugal) constituyendo así la nueva Sucursal de Trigo en el país luso y consolidando su plan estratégico de expansión internacional previsto para la primera mitad de año.

La nueva sede fue inaugurada por el Director General de España y Portugal, Marcel Cremades, con su equipo directivo, J.M. Martín Director de Desarrollo, Silvia Ruiz Directora de RR.HH, J.M Martínez Director de Operaciones, J.A. Tena Director Financiero y M. Morais responsable de Desarrollo y Operaciones en Portugal.

Estas instalaciones cuentan con más 500 metros cuadrados distribuidos en oficinas y áreas de trabajo perfectamente acondicionadas para revisiones, inspecciones, re-trabajos, espacio ESD, formaciones, etc... y en una zona próxima a los principales fabricantes de la industria automotriz, con lo que TRIGO conseguirá dar soporte al clúster de automoción del norte de Portugal.

Desde esta nueva sede se coordinarán todas las

operaciones en Portugal, acercándonos aún más a nuestros clientes con el fin de ofrecer una mayor eficiencia operativa en la Península Ibérica.

Esta es la consecución de la primera fase del plan de desarrollo centrado en la zona Norte de Portugal, en los próximos meses TRIGO arrancará con la segunda fase y establecerá una nueva sede próxima a Palmela, que dará servicio a la zona central/sur del país.



Q A E C : E X E C U T I V E

Descubre AEC: Executive

Hemos creado AEC: Executive para inspirar, transformar e impulsar a los profesionales que quieren ser protagonistas del cambio en sus empresas en un escenario dominado por la incertidumbre y abierto a múltiples posibilidades.

Conoce nuestros servicios exclusivos:

- Open Programs
- Corporate Programs
- Advisory Executive
- Meetings Executive



executive.aec.es

Comité AEC Aeroespacial

En abril se celebró la segunda reunión del 2017 del Comité AEC Aeroespacial, en las instalaciones de IK4 TEKNIKER, en Eibar, Guipuzkoa. Allí pudieron escuchar una ponencia del anfitrión sobre las actividades que realizan en el sector aeroespacial y una visita a las instalaciones. En la reunión, los vocales analizaron el estado actual de los grupos de trabajo y revisaron sus acciones pendientes.



Comité AEC Agroalimentario

En su pasada reunión del 21 de junio, el Comité aprendió sobre el control oficial para la defensa de la calidad alimentaria y contra el fraude alimentario en España gracias a la ponencia de Ana Isabel Bravo, Subdirectora Adjunta- Subdirección General de Control y Laboratorios Alimentarios del MAPAMA. Además, el Comité ha comenzado a trabajar en su jornada anual y en otras actividades de difusión y divulgación.



Comité AEC Automoción

En el mes de marzo el Comité se reunió en CETEMET, el Centro Tecnológico Metalmeccánico y del Transporte, con sede en Linares, Jaén. En la reunión se llevó a cabo una demostración práctica de Realidad Virtual aprovechando la exposición del nuevo vehículo de lujo con propulsión 100% eléctrica de Velántur Cars.

La siguiente reunión se celebró en SEAT Barcelona y fue todo un éxito en cuanto a la convocatoria. En esta sesión se contó con la participación de varios profesionales de SEAT, Joaquín Serra, Director de Calidad, Francisco Requena, Manager Técnicas de Automatización y Digitalización y Mireia Bonilla de Aseguramiento Virtual. Además, los vocales pudieron visitar las instalaciones de la fábrica.



Comunidad AEC Calidad

En la segunda reunión plenaria del 2017, el órgano de gobierno de la Comunidad presentó el marco conceptual de los principios de la Calidad Qin, una visión avanzada de la Calidad, capaz de ofrecer un diagnóstico de la situación de las empresas y facilita un conjunto de herramientas y metodologías. Este modelo establece tres ejes de contexto (organización, entorno y personas) que definen el estado de la organización en el presente y en torno a seis ejes transversales sobre los que actuar.



Comité AEC Confiabilidad

Este Comité está inmerso en los preparativos de su próximo Congreso, el XIX Congreso de Confiabilidad que tendrá lugar en el mes de noviembre en Las Palmas de Gran Canaria. Además, en la reunión del día 1 de junio también trabajaron en la programación y planificación de nuevas actividades.



Comunidad AEC Experiencia de Cliente

La reunión número 11 de esta Comunidad tuvo como anfitrión a Arval - Cardif (Grupo BNP Paribas) y, como tal, fueron los encargados de impartir dos ponencias. Una sobre “el empleado, figura clave para una Experiencia de Cliente excepcional” del equipo BNP Paribas Cardif: Beatrice Roussel, Responsable RRHH, Penélope Salas, Responsable Comunicación y Customer Experience, Borja Ramírez, Jefe Proyecto Customer Experience, Ester Pérez, Gerente de Proyectos. La otra ponencia fue impartida por el Equipo Arval: Alicia García, Directora de Customer Experience y Mayte Ruiz, Responsable de Calidad Service Delivery, y se tituló “La importancia de la gestión de proveedores en Experiencia de Cliente”. Fue una reunión llena de interesantes contenidos.



Comité AEC Entidades de Certificación

El Comité celebró su reunión el día 5 de junio y, en ella, ha comenzado a trabajar en las nuevas actividades que va a desarrollar para poner en valor el Comité, a raíz de los datos de una encuesta a sus vocales.



Comité AEC Industrias de la Moda

En su pasada reunión del mes de marzo en Ernst & Young, el Comité trabajó en la organización y propuesta de actividades para 2017 (plenarias, congresos..). además tuvieron dos intercambios de experiencias prácticas. Por un lado, un workshop “La Industria de la Moda y su impacto eco-social” que fue coordinado por la empresa anfitriona. Y luego se hizo la presentación del Informe de Sostenibilidad del Grupo Cortefiel por parte de Ana Fombella, directora de RSC.



Comunidad AEC Innovación

Begoña Peña, gerente de innovación de Repsol, ha sido elegida presidenta de esta Comunidad. En los últimos 4 años ha desarrollado su profesión en el ámbito de la Innovación, la Mejora Continua y la Gestión del Conocimiento para contribuir a la generación de una Estrategia de Innovación, en la Transformación Lean de diferentes áreas y unidades de negocio.

Como presidenta de la Comunidad AEC, Begoña Peña se ha propuesto fomentar el intercambio de experiencias y buenas prácticas, potenciar la creación de grupos de trabajo que generen contenidos de valor para los vocales, la industria y la sociedad; e impulsar el crecimiento de la Comunidad.



Comunidad Lean Six Sigma

En su última reunión esta Comunidad realizó una revisión de sus indicadores y analizó el estado de sus grupos de trabajo. Además, tuvo una sesión monográfica sobre Lean Healthcare de la mano de Jesús Cadarso y dos ponencias. Una sobre “Lean-Teligencia Emocional. Del corazón a los resultados” de Gustavo Amorós; y la otra fue el caso de éxito de CRISA “Aplicación filosofía Lean en la fabricación” de la mano de Carmen Bartolomé, Improvement & Planning.



Comunidad AEC Prevención de Riesgos Laborales

El pasado 14 de junio se celebró la reunión plenaria de la Comunidad AEC PRL en el Campus de Formación de Iberdrola, instalaciones que se visitaron al final de la reunión. Los vocales de la Comunidad hicieron un seguimiento de los grupos de trabajo y además trabajaron en los preparativos de su próximo Congreso que se celebrará en Valladolid el 20 de septiembre.



Además, con motivo del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, la Comunidad AEC PRL quiso hacer hincapié en la importancia de una adecuada gestión de la PRL y elaboró un vídeo para dar a conocer la comunidad y sus actividades.

Vídeo de
la Comunidad AEC PRL



Comité AEC Industrias y Servicios para la Defensa

La reunión nº 113 del Comité AEC Industrias y Servicios para la Defensa se celebró el 20 de junio de 2017, en las instalaciones del Centro Español de Metrología, CEM, en Tres Cantos, Madrid. En esta cita contaron con una exposición del anfitrión sobre la infraestructura nacional de las medidas y realizaron una visita a las instalaciones. En la reunión los vocales del Comité trataron el estado actual de sus grupos de trabajo.



Comunidad AEC Medio Ambiente

La Comunidad se reunió el día 27 de junio en las instalaciones de IMDEA. Allí pudieron escuchar la ponencia "Análisis de Sostenibilidad de Sistemas Energéticos en IMDEA Energía" impartida por Diego Iribarren y José Luis Gálvez y, además, realizaron una visita a los laboratorios, plantas piloto y el campo solar. En la reunión plenaria analizaron los resultados de la celebración de la I Jornada de Eficiencia Energética y organizada por la AEC Y A3e; y trabajaron en qué estado están las relaciones institucionales con la Oficina de Cambio Climático.



Comunidad AEC RSE

La reunión nº 15 de la Comunidad AEC RSE se celebró el 5 de mayo en las instalaciones de Enagás y el tema de la sesión fue innovación y emprendimiento. En ésta se trabajó en la estructuración de los Grupos de Trabajo y se presentaron a los nuevos vocales. Además, Luis Emilio Martínez Gavira, responsable Emprendimiento Corporativo e Innovación Abierta en Enagás hizo una presentación del Programa de Emprendimiento Corporativo e Innovación. Y también escucharon una ponencia sobre RSC y Emprendimiento. Emprendimiento Social de Braulio Pareja Cano. CEO & Cofunder en Social Empeende en la Asociación Española de Emprendedores Sociales.



Impulsando un equipo 10

Nuevas Convocatorias Septiembre - Diciembre 2017

Bonificables
FUNDAE
Hasta un 100%
¡Aprovecha tus
créditos!

Formación AEC

Mixta y Online Tutorizada

Accede al
catálogo completo





Los 20 años del CERPER

En 2017 se cumplen 20 años de la emisión de los primeros certificados por parte del Centro de Registro y Certificación de Personas, CERPER. Hoy, podemos decir que se han conseguido los objetivos que en su inicio se fijó la AEC. Y el CERPER ha entrado en un periodo de madurez, superándose los 6.000 certificados emitidos pero, sobre todo, la certificación ha evolucionado desde el ámbito inicial del CERPER (calidad y medio ambiente) a nuevas profesiones y sectores (como los auditores de eficiencia energética) como respuesta a la demanda del mercado.

Para conocer de cerca y de primera mano cómo ha cambiado la certificación de profesionales y cómo ha evolucionado la calidad en estos años, hemos reunido y conversado con diferentes actores que han sido protagonistas de estos primeros veinte años de la vida del CERPER. Un grupo de profesionales que nos acercan, a través de unas breves entrevistas, cómo funciona el CERPER y los certificados, sus orígenes y una visión a futuro.

En concreto han participado en este debate:



**PABLO
CULEBRAS**

Primer
Presidente
del CERPER



**JOSÉ
RIAL**

Presidente
actual y segundo
Director del
CERPER



**ALBERTO
URTIAGA
DE VIVAR***

Primer Director
del CERPER



**ENRIQUE
GONZÁLEZ**

Director actual
del CERPER
desde 2014



**ENRIQUE
MARCO**

Chairman del
PRU (Personnel
Register Unit)
The European
Organization for
Quality (EOQ)

** In Memoriam: poco antes del cierre de esta edición Alberto Urtiaga de Vivar fallecía a los 85 años de edad. Desde nuestras páginas queremos agradecer y destacar su amabilidad y predisposición para responder a nuestras preguntas, así como sus numerosas contribuciones realizadas en la revista durante mucho tiempo. Desde la AEC nos sumamos al dolor por su pérdida y expresamos nuestro más sincero pésame a familiares y amigos.*

Puedes obtener más información de este servicio por correo electrónico en cerper@aec.es o en el teléfono 915752750.

1. ¿Cómo nace la iniciativa de desarrollar la certificación de personas en ámbito de calidad en España? ¿Con qué objetivo?

ALBERTO URTIAGA DE VIVAR » Se origina en Europa. La Comisión de la UE había emprendido una reforma de gran calado para cambiar las directivas técnicas y convencionales, por las Directivas de nuevo enfoque.

Esto suponía un cambio fundamental en la carga de la prueba, que pasaba de especificar en la propia Directiva los requisitos con sus detalles del cómo se demostraba, con las herramientas a aplicar...; a confiar en las normas técnicas, hechas por terceras partes y por consenso (por ejemplo por el CEN y sus afiliados) que aseguraban, entre otros aspectos, su actualidad.

De este modo, un cuerpo normativo fuerte y aplicable en todas las directivas y reglamentos, exigía que los sistemas de evaluación de la conformidad necesitaran de personas bien formadas, tanto para formar y evaluar a los alumnos, como para auditar a las empresas. De aquí

vienen los distintos niveles de la EOQ, que implanta el CERPER.

Se elaboraron así los programas de formación y metodologías de evaluación comunes para todos los países de la UE. Esto incluye el objetivo de crear un esquema fiable y, por lo tanto, acreditable que proporcionaron las directivas de nuevo enfoque. Y que, además, facilitaba la movilidad de los profesionales del sector de la Calidad.

La AEC, el miembro español de la EOQ, se encargó de la elaboración de esos programas y organizó el sistema para formar con estas premisas a los profesionales que desarrollarían estas tareas.

Tan intensa fue la participación de la AEC, que acabó asumiendo la Presidencia del PRU, que es el órgano dentro de la EOQ que hace el seguimiento del esquema en sí y registra a las personas que alcanzan los niveles establecidos. En la actualidad, la AEC mantiene este registro a nivel europeo.

2. ¿Cómo percibían las empresas en aquella época (1997) el valor de un certificado personal?

ALBERTO URTIAGA DE VIVAR » Que yo recuerde salvo CESOL para la soldadura, no existía en España ningún otro sistema o exigencia de cualificaciones que demostraran la capacidad técnica de los profesionales en el amplio campo de la Calidad.

Por lo tanto, la empresa, salvo excepciones y en el citado ámbito de la soldadura,

desconocía el valor que les aportaba dicho certificado, tanto a la hora de seleccionar a sus empleados, como a la hora de implantar planes de formación y mantenerlos actualizados. A esta situación respondió ágilmente la AEC, con la elaboración de planes de información y formación a las empresas y difundiendo el valor de los certificados mediante conferencias y seminarios. »

Puedes obtener más información de este servicio por correo electrónico en cerper@aec.es o en el teléfono 915752750.

3. ¿Resultaba difícil, por novedoso, hacer entender a los profesionales y las empresas el sentido y el valor de un certificado personal?

JOSÉ RIAL » No era fácil y sigue sin ser fácil. Las empresas veían el certificado casi exclusivamente como colofón a una acción de formación de técnicos, gestores o auditores, y menos como la magnífica herramienta que pueden utilizar para la calificación y selección de personal. De ahí surgió la idea en 1995 de crear la Bolsa de Empleo CERPER para poner

en valor el certificado profesional.

Por su parte, los profesionales lo veían como un valor añadido a su CV y, poco a poco, fueron apreciando su importancia intrínseca, como lo demuestra el alto porcentaje de profesionales que, desde los inicios y hasta ahora, renuevan sus certificados.

4. ¿Se contó con apoyo de la administración pública para la puesta en marcha de la certificación de personas en ámbito de la calidad?

ALBERTO URTIAGA DE VIVAR » Participó de forma muy activa el Ministerio de Industria a través de la Subdirección General de la Calidad. Pero fue algo más que la puesta en marcha, porque a la hora de conocer la nueva Certificación que se iba a implantar en Europa, se despertó tal interés en otras asociaciones por captar esta nueva fuente de actividades y recursos que, incluso, una organización muy potente hizo gestiones de gran altura que dificultaron el arranque.

para desbloquear esa situación, porque técnicamente no había alternativas. La asociación mejor preparada y con mejores respuestas a las exigencias técnicas era la AEC, que se hizo cargo de desarrollar el esquema.

Y, al final, tras las demostraciones oportunas de la AEC para la emisión de certificados, el Ministerio incorporó, a sus programas de información y difusión sobre la calidad, la puesta en marcha del CERPER y los certificados.

La intervención del Ministerio fue definitiva

5. ¿Qué supone tener un certificado CERPER?

ENRIQUE GONZÁLEZ » El objetivo principal de la certificación es contar con un aval externo e independiente de las competencias que posee el profesional. Este reconocimiento tiene especial importancia en un ámbito profesional donde no existe una titulación oficial como son los ámbitos en los que desarrollamos nuestras actividades de certificación.

competencia. Este valor añadido cobra mayor importancia si pensamos en un mercado laboral europeo, porque los esquemas que utilizamos en ámbito de la calidad, el medio ambiente y la seguridad alimentaria son europeos y están elaborados con el consenso de los países que participan en la EOQ.

Los profesionales que optan por la certificación tienen un valor añadido respecto a otros profesionales del mismo ámbito que no lo hacen dado que se han sometido a un proceso externo de comprobación de su nivel de

El profesional certificado en estos ámbitos que busca desarrollar una carrera profesional en otro país europeo cuenta con la ventaja de tener un reconocimiento de competencias que es exactamente el mismo con el que cuentan los profesionales de ese país.

Otro valor añadido del certificado es formar parte de una comunidad de profesionales con intereses comunes. Esto se hace visible especialmente en los Foros Cerper, encuentros de profesionales certificados que veni-

mos celebrando desde 2005 siempre con una alta asistencia e interés, que sirven de punto de encuentro en el que tratar temas de actualidad e interés para los profesionales certificados.

6. ¿Cómo valora que haya profesionales que siguen manteniendo en vigor el certificado que obtuvieron en 1997?

PABLO CULEBRAS » El certificado CERPER es un valor añadido muy importante en el currículum de los profesionales dedicados a actividades de gestión de la calidad.

El hecho de mantener el certificado durante años, con las periódicas recertificaciones,

demuestra no solo el valor que le adjudican las personas certificadas, sino el que también le dan y valoran las empresas, porque en su plantilla tienen a profesionales con una cualificación demostrada a través de un certificado emitido por una entidad independiente.

7. En su opinión ¿cómo ha evolucionado el sector de la calidad en estos 20 años?

PABLO CULEBRAS » La calidad de hoy se parece muy poco a la que hacíamos hace 20 años. Hemos pasado del control, auto-control y aseguramiento de la calidad, aplicado sólo a los productos, a incluir los servicios, la gestión de la calidad en la organización, la calidad total, la gestión

medioambiental, etc.

La gestión de la calidad es y debe ser actualmente integral, debe abarcar todas las funciones de las empresas, los productos y los servicios, en todo tipo de organizaciones, ya sean privadas o públicas.

8. ¿Qué tendencias hay a nivel europeo en relación a la certificación de personas?

ENRIQUE MARCO » Desde la EOQ se han detectado distintas necesidades en el mercado laboral y se desarrollan actividades en consecuencia. En primer lugar, los perfiles con los que tradicionalmente hemos trabajado, gestores y auditores de sistemas de gestión, se han visto potenciados de manera consecuente con la tendencia de las normas de sistemas de gestión que dan a estos profesionales un papel con visión estratégica y que, además, suponga un apoyo para la toma de decisiones en la organización.

En paralelo, detectamos la necesidad de nuevos perfiles derivados ya sea de nuevas tendencias en la gestión, ámbitos como la gestión de riesgos, o de la aparición de nuevas profesiones que requieren de la definición de sus requisitos de competencia. La EOQ recoge las necesidades y las tendencias a través de los distintos países miembro y que trabajan en la elaboración y revisión de los esquemas de certificación de personas.

Desde la EOQ consideramos que la »

Puedes obtener más información de este servicio por correo electrónico en cerper@aec.es o en el teléfono 915752750.

» actividad de certificación de personas tendrá un importante desarrollo en el futuro puesto que percibimos un cambio en el paradigma de las profesiones tradicionales, que pasaban por una formación académica formal y homologada que abría el acceso a un determinado puesto de trabajo, por un perfil de nuevas profesiones en el

que las competencias permiten al profesional el acceso al puesto son más importantes que el contar con una formación académica concreta. Es en este ámbito donde la certificación de personas puede aportar valor a través de la definición de perfiles de competencia y la evaluación de los mismos.

9. ¿Cómo imagina la certificación en el futuro, qué cambios piensa que va a necesitar incorporar para adaptarse a los nuevos tiempos?

ALBERTO URTIAGA » Un futuro excelente y cada vez más necesario. A partir de esta perspectiva, veo dos aspectos: el técnico y el social.

Desde el punto de vista técnico, creo que deberíamos ir a un conjunto más concreto, reduciendo en lo posible sus metodologías y con la vista puesta en las nuevas tendencias sobre la Calidad.

Desde el social, veo el peligro que supone para la empresa la externalización creciente, contratando profesionales autónomos, por lo tanto dueños de su tiempo que, sin duda, va a llegar con fuerza en las áreas de inspección y auditoría, tanto internas como externas.

La cadena de valor que proporciona la Acreditación, en España proporcionada por ENAC, al igual que en toda Europa y en el mundo, no debe romperse y hay que mantenerla

íntegra hasta la entrega de los certificados con sus renovaciones.

Va a ser muy difícil controlar la adecuada capacidad técnica de forma permanente, con auditores externos. Me estoy refiriendo a las certificadoras, si quieren al menos mantener su competitividad.

Se hará cada vez más necesario un sistema que garantice no solo la formación de las personas, sino la evolución en el tiempo de sus conocimientos y habilidades. Eso, entre otras ventajas, es lo que está ofreciendo el CERPER y empieza por cumplir consigo mismo.

Habría que diseñar un plan evolutivo de información y posterior difusión, revisando los temas actuales de formación acorde con las posibilidades económicas, que acercará a la empresa toda esta problemática. La AEC tiene soluciones para todas estas necesidades.

JOSÉ RIAL » El CERPER tiene un futuro optimista. En primer lugar si se logra que el mercado consolide los certificados haciéndole comprobar su eficacia, tanto para la calificación y selección de personas, como para su motivación, con el correspondiente ahorro de costes y disminución de riesgos.

En segundo lugar, si se afianza la extensión de certificaciones propias de la AEC. Por lo que estamos, por tanto, ante un amplio abanico de oportunidades, con un horizonte prometedor, siempre que se redoblen esfuerzos para su extensión y promoción.

PABLO CULEBRAS » Considero que se deben ampliar los actuales certificados a todos los ámbitos y funciones, (a la informática, a recursos humanos, a comercial, etc.) y, sobre todo, hacer el suficiente y necesario

proselitismo y campañas necesarias para que un certificado CERPER sea más valorado y demandado por las empresas, administraciones y por todo tipo de entidades. 

Puedes obtener más información de este servicio por correo electrónico en cerper@aec.es o en el teléfono 915752750.



Programas Manager by AEC



.....→ Los Programas para Líderes en Gestión del siglo XXI

Quality Manager

Environmental Manager

Un Gestor de Sistemas del siglo XXI debe tener un perfil completo, capaz de integrar un **excelente conocimiento técnico con competencias y habilidades de liderazgo**. Un perfil completo para jugar un rol clave en las organizaciones del presente y del futuro.

La Asociación Española para la Calidad ha desarrollado los Programas Superiores QUALITY MANAGER y ENVIRONMENTAL MANAGER, con acceso al proceso de **Certificación EOQ** (European Organization for Quality), reconocido por el CERPER y válido en más de 30 países.

Contacta con nosotros y reserva ya tu plaza.

Publicada la norma ISO 20700 para optimizar las consultorías de gestión

La norma ISO 20700, Directrices para los servicios de consultoría de gestión, se basa en la investigación y la experiencia de una amplia variedad de consultoras de gestión en todo el mundo y tiene como objetivo aumentar la transparencia y la eficacia tanto para clientes como para la propia consultora.

Desde la mejora de los procesos hasta el aumento de los beneficios, la consultoría de gestión puede marcar la diferencia en las organizaciones. La claridad y la transparencia son las claves del éxito para ambas partes.

La ISO 20700 ofrece unas prácticas directrices basadas en resultados y enfatiza la importancia de entender las necesidades de los clientes. Es útil para todas las consultoras de gestión, independientemente del tamaño, y mantiene un enfoque en la innovación, la diferenciación y el comportamiento ético. 

Rafael García Meiro, Director General de AENOR

El Consejo de Administración de AENOR Internacional, SAU (AENOR), ha nombrado Director General de la sociedad a Rafael García Meiro. Desde enero de este año, la Asociación Española de Normalización y Certificación ha evolucionado a un nuevo modelo, por el que la Asociación Española de Normalización, UNE, mantiene la responsabilidad de las actividades de normalización y cooperación internacional; mientras que la sociedad AENOR desarrolla las relacionadas con evaluación de la conformidad (certificación, inspección y ensayos) así como con la formación y servicios de información.

El Presidente de AENOR, Carlos Esteban, ha declarado que “La experiencia global de Rafael García Meiro tanto en gestión como en el entorno B2B, supondrá un gran activo dentro del cambio que hemos abordado; orientado a seguir mejorando en la forma en que prestamos uno de los más amplios catálogos de servicios, a miles de clientes en todo el mundo”.

Rafael García Meiro viene de ejercer la responsabilidad de Director global de Canales B2B (Business To Business) de Telefónica, Grupo en el que lideró distintos departamentos. Previamente, fue Director en Cisco y en Accenture trabajó en consultoría estratégica, con implicación en proyectos desarrollados en diversos sectores y países. 



España lidera el ranking mundial de Banderas Azules



España ha obtenido un total de 684 ‘Banderas Azules’ (579 playas, 100 puertos deportivos y a cinco embarcaciones turísticas), lo que supone un leve descenso con dos menos respecto a las 686 registradas año 2016, de modo que en una de cada cinco playas del litoral nacional lucirá esta bandera. En lo que se refiere a los arenales, ondearán 586 banderas este año, lo que supone siete menos que en 2016.

Con este resultado, nuestro país sigue liderando el ranking mundial, seguida de Grecia, Francia, Turquía, Italia y Portugal. Así una de

cada seis banderas azules que ondee en el mundo lo hará en el litoral español.

La comunidad más beneficiada en el número de playas con ‘Banderas azules’ ha sido la Comunidad Valenciana con 129 (4 más que en 2016), seguida de Galicia (113), Cataluña (95) y Andalucía (90).

El presidente de la asociación ‘Bandera Azul’, José Ramón Sánchez, explicó que esta leve reducción del número de banderas debe ser considerada como un “gran éxito” porque esto supone que la normativa es más exigente, con una directiva de aguas de baño y de tratamiento de aguas residuales más estricta. Pero explicó que “lo más importante es que hay 14 municipios más con bandera azul que el año pasado, eso significa que están repartida por el litoral español y eso es muy bueno”. 

Ignacio Pina, Director Técnico de ENAC, nuevo vicepresidente de European Accreditation

En el marco de la Asamblea General de European Accreditation (EA) celebrada en Bled (Eslovenia) los días 23 y 24 de mayo, Ignacio Pina, Director Técnico de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), ha sido elegido Vicepresidente de la organización europea de acreditadores.

Ignacio Pina ocupa el puesto de Director Técnico de ENAC desde el año 2000 con responsabilidad en todas las áreas de actividad: laboratorios, certificación, inspección y verificación.

El Reglamento (CE) 765/2008 del Parlamento Europeo y el Consejo establece el modelo de acreditación en Europa designando a European Accreditation (EA) como el organismo responsable de su funcionamiento, a la vez que establece las funciones y

responsabilidades de los organismos nacionales de acreditación y las autoridades nacionales. [Q](#)



ISO convoca su concurso anual de posters y videos con motivo del Día de la Normalización

Con motivo del Día de la Normalización, que se celebra el 14 de octubre y cuyo lema en 2017 es "Los estándares hacen las ciudades más inteligentes", IEC, ISO e ITU han organizado un concurso para aumentar la conciencia sobre la importancia de las normas en las ciudades.

Este concurso se convoca todos los años para potenciar el conocimiento sobre el Día de la Normalización, y consiste en la elaboración de un video o de un póster sobre las normas.

El objetivo es que las normas no pasen desapercibidas en la vida diaria. Así que el reto es pensar en cómo las normas

permiten que las ciudades funcionen de manera segura: desde los viajes y las tecnologías de comunicación; hasta la gestión de residuos y la energía limpia.

Quienes deseen participar con un video, deben subirlo a YouTube (con perfil público) y compartirlo en Twitter, Instagram o en la página de Facebook del concurso, añadiendo a su mensaje el hashtag #WorldStandardsDay2017.

El plazo para colgar el video es del 5 de junio al 14 de agosto. Una vez se hayan seleccionado los 10 favoritos, se colgarán en los canales del concurso y será el público quien elija al ganador. [Q](#)

COASHIQ entrega los Premios Anuales a la Gestión de la Seguridad 2017

El pasado día 7 de junio, COASHIQ efectuó la entrega de sus Premios Anuales a la Gestión de la Seguridad en el Trabajo de la industria Química y afín, en un acto que contó con la presencia de Marta Casacuberta i Solá, Directora de los Servicios Territoriales de Trabajo, Asuntos Sociales y Familia de Girona y Joël Torcque, Coordinador del Grupo de Prevención de Riesgos Laborales del Fórum Carlemany.

Los Premios a la Gestión de la Seguridad COASHIQ reconocen la labor de aquellas empresas del sector que han logrado los mejores valores de reducción de siniestralidad laboral durante el pasado año. En esta ocasión, se han entregado un total de 44 galardones repartidos en tres categorías: 6 diplomas a las empresas que han conseguido los mayores porcentajes de reducción en el índice de accidentabilidad; 26 diplomas a aquellas empresas que no han registrado ningún accidente; y 12 placas para las empresas que han conseguido mantener este índice durante, al menos, tres años consecutivos.

Este año se ha hecho también entrega del nuevo Trofeo a la Mejor Presentación, iniciativa que nace para premiar a aquellas empresas asociadas a COASHIQ que hayan llevado a alguna de las Asambleas-Jornadas técnicas programadas en 2016 la presentación de un accidente o buena práctica relacionada con la Cultura Preventiva. [Q](#)

Nuevos modelos de organización

06 Tendencias organizativas: algunas ideas prácticas de implantación

M^a José Martín. Directora General de Right Management. Directora General de ManpowerGroup Solutions

Si pensamos en las tendencias organizativas y en cómo se enlazan con las tendencias sociales, económicas, demográficas y tecnológicas, probablemente lo que más impacto genera en nuestra vida cotidiana sea la irrupción de la tecnología. ¿Qué iniciativas están acometiendo las compañías para aterrizar esta transformación y adaptarse?

12 La importancia de ofrecer una experiencia única

Alicia García. Directora de Business Transformation y Customer Experience de Arval

Estamos en un momento en el que la tradicional economía de los productos y servicios ha dado paso a una nueva etapa conocida ya como la “economía de las experiencias”. En este contexto, saber hacer sentir especial al cliente se convierte en pilar básico de la estrategia de cualquier compañía.

16 Trabajar el bienestar en las organizaciones es importante para los trabajadores

Ángel Javier Vicente. Presidente DCH. HR Director de Cofares

Desde hace unos años, muchas organizaciones están trabajando en aras a la salud y el bienestar de los trabajadores, siendo una tendencia organizacional que ha venido para quedarse. La salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores son de fundamental importancia para los propios trabajadores y también para las empresas.

22 Estándares para la gestión de los nuevos modelos organizativos

Javier García Díaz. Director de Normalización de la Asociación Española de Normalización, UNE

La normalización es capaz de ofrecer respuestas a las organizaciones para ayudarlas a sobrevivir: ofrece estándares que ayudan a gestionar la evolución de los modelos organizativos con los cambios que se producen en los entornos en que aquellas se desenvuelven.

28 Hacia una atención sanitaria (más) centrada en las personas

Dr. Carlos Mascías. Licenciado en Medicina. Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. Director de Relación con los Pacientes del Grupo HM Hospitales

Mucho se habla en todos los foros empresariales de cualquier sector de la importancia de la experiencia del cliente y de cómo invertir en ella es sinónimo de crecimiento en actividad, facturación y fidelización de clientes. Pero orientar una organización sanitaria como un hospital general hacia el paciente significa mucho más que promover actividades de ocio para pacientes o decorar estancias de radiodiagnóstico.

34 La AEC transforma la Calidad con el Marco Conceptual Calidad Qin

Tras dos años de trabajo, la Comunidad AEC Calidad presentó en su 2ª Reunión Plenaria 2017 los avances en el marco conceptual de la Calidad Qin, que se define como un modelo de diagnóstico de la situación de una organización, su adecuación a los objetivos estratégicos, su coherencia organizativa, su sincronización con el entorno y su cultura y gestión del talento.

40 Transformación digital y sistemas de gestión

Luis Lombardero. Director de iTED

El camino hacia la empresa digital es complejo porque se necesita actuar con una visión global y estratégica y una gran capacidad de liderazgo e innovación en los productos y servicios. Además, la transformación digital de las empresas tradicionales va a dar lugar a la aparición de nuevas empresas digitales y a la necesidad de adaptar los Sistemas de Gestión a las mismas.

NUEVO

.....→ Un Nuevo perfil de Auditor
para impulsar el negocio

Programa Superior Auditores de Sistemas de Gestión

Acceso a
Certificación EOQ

Ante el **reto de adaptarnos a los nuevos tiempos** y aportar auténtico valor para el negocio se desarrolla un **nuevo perfil de Auditor de Sistemas de Gestión**, que cuente con las habilidades y conocimientos para impulsar el negocio a través de la mejora.

La Asociación Española para la Calidad ha diseñado el Programa Superior AUDITORES DE SISTEMAS DE GESTIÓN, con acceso al proceso de **Certificación EOQ** (European Organization for Quality), reconocido por el CERPER y válido en más de 30 países.

Contacta con nosotros y reserva ya tu plaza.

Customer Experience by AEC

NUEVO
Online Tutorizado



.....→ **Domina las bases, metodologías y herramientas de la Gestión de la Experiencia de Cliente**

Programa Online Tutorizado

Experto en Customer Experience Management

La Experiencia de Cliente es una realidad para las empresas que demandan, cada vez más, **profesionales cualificados y preparados**.

La Asociación Española para la Calidad presenta el **Programa Experto en Customer Experience Management**, para profesionales que deseen **gestionar e implementar la Experiencia de Cliente** en sus organizaciones, innovando y generando relaciones para fidelizar a sus clientes y aumentar su valor.

Contacta con nosotros y reserva ya tu plaza.